

الحوار أم الكارثة

حتمية الحوار الناجح في عصر التعددية

القس عزت شاكر

الحوار أم الكارثة؟

حتمية الحوار الناجح في عصر التعددية

تأليف: القس عزت شاكر



دار الثقافة

الطبعة الأولى

الكتـاب : **الحوار أم الكارثة؟**
المـؤلف : **القس عزت شاكر**
صدر عن : دار الثقافة - ص. ب ١٦٢ - ١١٨١١ - البانوراما - القاهرة
رقـم الإيداع : ٢٠١٠ /١٧٦٧٧
المطبعـة : مطبعة سيوبرس ت: ٦/ ٢٦٢٢١٤٢٥
الإخراج الفني والجمع: دار الثقافة
تصميم الغلاف: آن مجدي

١٠ / ١٠٩٥ ط١ / ١-١ / ٢٠١٠

شاكر، عزت.
الحوار أم الكارثة؟: حتمية الحوار الناجح في عصر التعددية/ تأليف عزت شاكر. - ط١. - القاهرة: دار الثقافة، ٢٠١٠.
١٩٤ ص: ٢٠ سم.
١- التأملات (المسيحية).
أ- العنوان

٢٧٤,٢

مقدمة الدار

نحن نتحاور دائمًا، بالنسبة للبعض تؤدي حواراته مع الآخرين لخسائر فادحة وللبعض الآخر تكون عبارة عن قوة مؤثرة لا يمكن تجاهلها. الحوار في ظل عصر العولمة أصبح أكثر تعقيدًا نظرًا لتعدد وتباين الاتجاهات الفكرية والعقائدية ولكنه أصبح ضرورة حتمية في ظل ثورة الاتصال والمعلومات التي جعلت من العالم قرية صغيرة متعددة الثقافات.

في الواقع نحن نتحاور طوال الوقت، فالأبناء يتحاورون مع والديهم، ونتحاور مع قادتنا في الكنائس، ومع الزملاء والمديرين في العمل، ومع الأصدقاء والمجتمع المحيط بنا، ونتحاور أيضًا مع المنافسين والمختلفين عنا، كما أننا نتحاور مع أنفسنا.

الحوار هو قوة مؤثرة إلى أبعد الحدود ولذلك علينا تطوير حواراتنا ولغتنا المنطوقة وغير المنطوقة بأن نبحث عن مفاتيح الحوار الناضج لكي نستطيع تغيير اتجاهات سلبية وتحقيق المزيد من التقدم في كل مجالات حياتنا.

ولأننا أصبحنا في حاجة ماسة لنتعلم الكثير عن الحوار الفعال والمؤثر والناضج قامت دار الثقافة بإصدار هذا الكتاب الرائع لكي يستطيع كل قارئ عربي أن يتحاور حوار بناء لكي يصل إلى الحق.

دار الثقافة

إهداء

إلى ابني وصديقي وشريكي في الخدمة

القس چورچ عزمي

وشريكة حياته الرائعة المتميزة الهادئة

ميريت

مع محبتي وتقديري واعتزازي

القس عزت شاكر

المحتويات

تقديم الكتاب

د. القس منيس عبد النور

هذا كتاب نافع للعائلة، والكنيسة، والمجتمع، ولكل قارئ يريد أن يتمتع بحياةٍ اجتماعية سعيدة، فيكون محبًا ومحبوبًا، وهو بحث رفيع المستوى، بذل المؤلف في تأليفه جهدًا كبيرًا مشكورًا، تُظهره كمية المراجع العربية والإنجليزية التي استند إليها وأوردها في الصفحات الأخيرة من كتابه.

ويقدم الكاتب كتابه بتساؤل: ألا ترون معي أننا في هذه الأيام في أشد الاحتياج إلى ثقافة الحوار؟! وأجاب بقوله إن الحوار الصادق هو أقصر الطرق للوصول إلى الحقيقة. لكن عندما يغيب الحوار الناضج يغيب الحب، وتتحطم العلاقة الزوجية، ويعاني الإنسان من الشعور بالوحدة. يغيب التفاهم، والإنجاز، والإبداع، وتتحطم الشركة المقدسة.

الكل في الحوار رابحون: فمن خلاله بوصفه العامل الأساسي للاتصال والمعايشة نتبادل رسائل عظيمة قائمة على نفسية سوية وعقلية مستنيرة وفكر خلاّق، حيث يوقن الجميع أن في إمكان المرء تحقيق ذاته، والوصول إلى أهدافه وبلورة آرائه لأنه أتاح الفرصة للآخرين لينقدوه ويجادلوه، ويعترضوا على بعض ما يقول.

من هنا ألقى المؤلف الضوء على الحوارات السلبية التي تدور في بيوتنا وكنائسنا

وأشغالنا، وأوضح أسباب فشل الحوار أحيانًا، ودعانا للانفتاح على النفس، والانفتاح على الآخر.

أهنئ الكاتب الذي بحث وتعب فبارك وأبهج، وأهنئ القارئ الذي سيجد متعة في كتاب جاد بنّاء.

د. القس منيس عبد النور

مقدمة

عندما يغيب الحوار

يتحول البيت إلى قبر،

وتصبح الكنيسة فوضى،

يتحول الوطن إلى غابة،

وتتحول الحياة إلى ساحة قتال،

وتصبح لجان العمل فرصة للصراعات وتبادل الاتهامات،

ويتحول الجسد الواحد إلى أشلاء متناثرة،

ويفقد الإنسان إنسانيته.

عندما يغيب الحوار الناضج يغيب الحب، وتتحطم العلاقة الزوجية، ويعاني الإنسان من الشعور بالوحدة.

عندما يغيب الحوار الراقي يغيب التفاهم، والإنجاز، والإبداع، وتتحطم الشركة المقدسة.

مسكين من لا يعرف فن الحوار، يعيش وحيدًا بلا رفيق طوال حياته، ويهدم مستقبله بنفسه.

بالاختصار أقول: إما الحوار أو الكارثة في البيت والكنيسة والمجتمع.

بالحوار الراقي يرتقي الإنسان، ويتقدم المجتمع، ويسود الحب والسلام. قال أينشتين: «نحن لا نحصل على السلام بالحرب بل بالتفاهم».

الحوار الصادق هو أقصر الطرق للوصول إلى الحقيقة. ألا ترون معي أننا في هذه الأيام في أشد الاحتياج إلى ثقافة الحوار؟!

إن بيوتنا وكنائسنا ولجاننا تسودها النظرة الشخصية للأمور، لذلك كثيرًا ما يعلو الصوت ويحتد النقاش، ويتم تبادل الاتهامات.

لذلك نحتاج أن ندرِّب أنفسنا على فن الإصغاء، وآداب التحدث، والنظرة الموضوعية للأمور.

الحوار الراقي مكلِّف، خاصة ونحن نعيش في زمن المكر والدهاء الذي نحتاج فيه إلى إنسان صادق مع نفسه، أمين مع غيره، يعني ما يقول، ويقول ما يعني، ولديه القدرة على المواجهة الصادقة المُحِبة.

ومن هنا جاءت فكرة إخراج هذا الكتاب إلى النور، والذي وضعت فيه الأسس العلمية والكتابية للحوار الراقي، وهو عبارة عن تطوير وتحديث لكُتَيِّب صغير كنت قد كتبته عام ١٩٩٩ ويحمل نفس بعنوان «الحوار: احتياج، فن، حضارة» ونفد في العام الأول من صدوره، وكان عدد كبير من الأصدقاء والأحباء يطالبونني بإعادة طبعه، فلما شعرت بالحاجة الشديدة له أضفت إليه سبعة فصول جديدة، إلى جانب إضافة الكثير على الفصول القديمة بعد تنقيحها. وأصلي أن يكون هذا الكتاب سبب بركة لحياتنا ولكنيستنا ولبلدنا.

القس عزت شاكر

يناير ٢٠١٠

الفصل الأول

أهمية الحوار

«لا يستطيع أحد أن يحيا حياة كاملة دون أن يشعر أن هناك على الأقل شخصًا واحدًا يفهمه» (بول تورنييه).

الحوار من أهم وأرقى المهارات الاجتماعية، فطريق الحوار هو طريق التقارب والتفاهم والحب والتعاون. وهو طريق المستقبل، والنجاح والإبداع والنهضة. وطريق الفهم العميق للنفس وللآخر، وإذا لم نسلك هذا الطريق، فالبديل هو طريق الشعور بالوحدة والتباغض والتعانف والانغلاق على النفس وسوء الفهم.

والحوار هو المفتاح الأساسي لنجاح علاقة الأب مع أبنائه، والزوج مع زوجته، والصديق مع صديقه، والأخ مع أخيه. والكنيسة الناهضة، بل والدولة المتقدمة هي التي تمارس وتشيع بين أبنائها ثقافة الحوار. وكلما ابتعدت العائلة أو الكنيسة أو الأمة عن فتح آفاق الحوار عانت من أمراض اجتماعية عديدة مثل: «الكبت، والتسلط، والكذب، والخداع، والمكر، والنفاق... إلخ».

فينبغي أن يسود الحوار كل جوانب الحياة، ويصبح أسلوب حياة، فاللغة البديلة

ستكون لغة القهر وتكفير الآخر والانعزال والأنانية، وتصلب الذهن ومحدودية الرؤية، وإعجاب كل ذي رأي برأيه!

١- الحوار ضرورة إنسانية:

الحوار احتياج إنساني، يمكن أن نقول إنه يقع ضمن الحاجات الأساسية للإنسان. فبداية حياة كل إنسان هي الحوار، وما الصلة البيولوچية الطفيلية بين الطفل وأمه إلا حوار.

فالطفل في حوار دائم مع أمه ومع من حوله. صحيحٌ أنه لا يستطيع أن يتكلم ولكنه يعبِّر عن نفسه من خلال صياحه، أو دموعه، أو ابتساماته، أو نظراته... إلخ، فالعلاقة هي الأصل، أما العزلة فهي الحالة الشاذة.

بميلاد الإنسان يبدأ صراعه مع نفسه ومع بيئته، محاولاً إثبات ذاته، وتأكيد وجوده، والتعبير عن نفسه وآلامه وآماله واحتياجاته، فهو في حاجة إلى الاتصال بالآخرين لإقامة علاقات معهم، ومخاطبتهم وإقناعهم بأفكاره واستمالتهم إليها، أو إلزامهم بشيء معين، وهذا هو الحوار في أبسط معانيه. فكل إنسان في حاجة لأن يتحاور مع الجماعة التي ينتمي إليها ليعبِّر عما بداخله، ولا يستطيع أن يعيش بمفرده.

منذ فترة طويلة وجد علماء النفس[1] أن الأطفال الرضّع اللقطاء الذين يتلقون الرعاية الصحية والغذائية في مؤسسات اجتماعية ويفتقرون إلى الإحساس بحرارة الأم، ومداعبتها ورائحتها التي يتمتع بها الطفل العادي، تكثر نسبة الوفيات بينهم إلى درجة كبيرة. كما يتعرضون لمختلف الأمراض ويصعب شفاؤهم منها. يضاف

إلى هذا التأخر الشديد في نموهم سواء الجسدي أو الوجداني أو الفكري. ومن خلال البحث اتضح للعلماء أن الطفل اللقيط يفقد الشهية للحياة نتيجة لحرمانه من الاتصالات الإنسانية الحسية والحركية واللغوية التي يتمتع بها الطفل العادي.

وليس هذا غريبًا إذا عرفنا أن كلمة «إنسان» في لغتنا العربية مشتقة من «أنس» وهي مرادف «ألف» وعكسها توحش. وقد ورد في قاموس محيط المحيط أن إنسان مثنى الأنس وهي مأخوذة من مادة الإيناس (إنسان مثنى ـ لاحظ الألف والنون ـ أي علاقة ثنائية). وأنس التي تعني ألف أي تقرَّب واطمئن قلبه إلى كائن آخر، أي نجا من قلق الوحدة والعزلة من خلال العلاقة بالآخر. وقد أثبتت الدراسات التحليلية النفسية أن أكبر حالات القلق والذعر التي تنتاب الطفل هي قلق الانفصال أو قلق الوحدة الذي يعتبر قلقًا مدمرًا.

وليس هذا حال الأطفال فقط بل حال الإنسان في كل مراحل حياته، فلعلك تعرف أن السجين الذي تُوقَّع عليه عقوبة «الحبس الانفرادي» ويُعزَل عن كل مثير خارجي لفترة من الزمن، فاذا طالت هذه الفترة فإن مظاهر الاضطراب النفسي تبدأ في الظهور عليه مثل فقدان التوجه في الزمان والمكان، وحالات خلط، وهلوسة، ومحاولات انتحار، وبوادر تفكك الشخصية.. إلخ.

تخيل أنك أُخِذتَ ووُضِعتَ في قصر جميل تحيط به حديقة جميلة في الصحراء، ولا يوجد أحد من حولك فهل تستطيع أن تعيش فيه؟!

إن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بدون حوار، الوحدة تقتله، لأنه كائن اجتماعي، يحتاج أن يحب وأن يكون محبوبًا، فدفء الحب يحميه من الأنانية، ومن فقدان الأمان، والخوف من المستقبل، والشعور بالوحدة.... إلخ.

والإنسان يحتاج إلى التقدير والاحترام، وفي الحوار يستطيع أن يؤكد ذاته لنفسه وللآخرين، وأن يكتسب حبهم واحترامهم، وأن يشعر بدفء الحياة.

٢- الحوار ضرورة حضارية:

قال د. أحمد صدقي الدجاني: «هذا العصر هو عصر الحوار؛ حوار الثقافات، وحوار الحضارات، وحوار الأديان، الحوار بين الشمال والجنوب، والحوار العربي الأوروبي... التعليم يُبنَى على الحوار، والتقدم العلمي يتم بالحوار، والنزاعات الدولية تُحَل بالحوار، والتنسيق بين المنظمات الدولية والإقليمية يتم بالحوار، والعمل المشترك بين المؤسسات الدينية والعلمية حول قضايا العصر يتم بالحوار».

وقال البابا يوحنا بولس الثاني: «يقود الحوار إلى معرفة غنى التنوعية، ويعدّ النفوس للقبول المتبادل ضمن تطلع نحو تعاون حقّ يتجاوب مع الدعوة الأصيلة إلى وحدة الأسرة البشرية برمتها. وبحكم هذه الميزة يمسي الحوار أداة رئيسية لتحقيق حضارة المحبة والسلام التي أشار إليها سلفي الطيب الذكر البابا بولس السادس، فمنه تستمد الحياة الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية قوتها».

وجاء في «نداء تونس حول الحوار بين الحضارات»: «الحوار دليل على النضج الفكري الذي أدركته البشرية، وتفرضه تجارب الأمس وحوادث اليوم ومخاوف الغد. والحوار هو الطريق لمكافحة شتى أشكال اللامبالاة، وعدم التفهم، وإنماء ذهنية الاعتراف والاحترام المتبادلين، ومعرفة الآخر في خصوصيات حضارته وتطلعاته».

نعم كان المنطق القديم المتعارف عليه أن لا حوار، وكنا نسمع المقولة الشهيرة «إن ما أُخِذ بالقوة لن يُستَرد بغير القوة» ولكن استطاع الرئيس السادات في مباحثات

كامب ديفيد ١٩٧٧ أن يأخذ بالحوار ما لم يُؤخذ بالقوة، وأن يعلن أن الحوار أقوى من الحرب، فكم خسرت مصر من مال ورجال في حروب ٥٦، ٦٧، ٧٣.

عزيزي القارئ: إذا أردنا مجتمعًا متحضرًا علينا أن نرفض الأسلوب الهمجي البدائي كالعنف، والتسلط، وفرض الرأي، وتشويه الآخر، وتكفيره، ولنتمسك بثقافة الحوار الناضج الراقي.

٣- بالحوار نحل مشاكلنا:

يتسبَّب تجنب النقاش والحوار مع من نختلف معهم حول المشاكل والخلافات التي تواجهنا، سواء كانت صغيرة أو كبيرة، في تحول أسلوب التفكير بعيدًا عن الواقع والمنطق نحو جوٍ مغلق من الخيالات والأوهام التي قد تكون أشد خطرًا وضررًا من الأفكار والمواقف التي يحملها الآخرون. فعندما يكون هناك سوء فهم بينك وبين شخص آخر ويتجنب أحدكما الآخر ولا تناقشان الموضوع معًا، فإن هذا سيدفع كل طرف ليعيش في أوهام وخيالات وتصورات قد تكون غير واقعية، وتكون مخاطرها أكبر بكثير من المشكلة ذاتها. لذلك ما أروع معلمنا الذي يدعونا إلى الحوار وليس العنف، فيقول: «إِنْ أَخْطَأَ إِلَيْكَ أَخُوكَ فَاذْهَبْ وَعَاتِبْهُ بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ وَحْدَكُمَا. إِنْ سَمِعَ مِنْكَ فَقَدْ رَبِحْتَ أَخَاكَ. ١٦وَإِنْ لَمْ يَسْمَعْ، فَخُذْ مَعَكَ أَيْضًا وَاحِدًا أَوِ اثْنَيْنِ، لِكَيْ تَقُومَ كُلُّ كَلِمَةٍ عَلَى فَمِ شَاهِدَيْنِ أَوْ ثَلاَثَةٍ....» (مت ١٨: ١٥ - ١٦).

إنه يدعونا لأن نتحاور مع من أساء إلينا، فكلمة «عاتبه» تأتي في معظم الترجمات «ناقشه» وهذا هو الأساس الصحيح للحوار. فالحوار يحجِّم الخلاف في العديد من الأمور، ويزيل سوء الفهم وسوء التقدير وسوء الظن الذي يسود في حالات الخلاف

والتجافي، ويمهد الطريق للتفاهم والتعاون والعمل معًا كفريق واحد.

وعندما يقول المسيح في الموعظة على الجبل: «مَنْ لَطَمَكَ عَلَى خَدِّكَ الأَيْمَنِ فَحَوِّلْ لَهُ الآخَرَ أَيْضًا.... وَمَنْ سَخَّرَكَ مِيلاً وَاحِدًا فَاذْهَبْ مَعَهُ اثْنَيْنِ....» (مت ٥: ٣٩ - ٤١) فإنه يريد أن يقول لنا إننا عندما نواجه العنف بالعنف نزيده، فالعنيف إنسان مريض يمكن أن نُصلِحه ونكسبه بالحوار والحب وليس العنف، هو يحتاج لمن يفهمه ويحبه ويحترمه، لذلك وأنت تحوِّل له الخد الآخر أنت تعطيه فرصة ليراجع ويسأل نفسه، لماذا لطمته؟ وما الذي سأستفيده من ذلك؟ لماذا حوَّل لي الخد الآخر؟ فتستطيع أن تدخل في حوار معه. وهكذا أيضًا عندما تسير معه الميل الثاني؛ فالميل الأول تمشيه معه بقوة القانون، فقد كان القانون الروماني في ذلك الوقت يعطي المستعمر الحق في أن يسخِّر أي شخص يهودي ليحمل له متاعه ويسير معه مسافة ميل. أما في الميل الثاني فيستطيع أن يراجع نفسه ويفكر فيما يفعله. في الميل الأول تمشي كعبد ذليل، أما في الميل الثاني فتستطيع أن تقيم حوارًا معه، وهذه هي دعوة المسيح لنا. إن الإنجيل حضارة، والإيمان حضارة، فهل أدركنا قيمة الحوار وأهميته؟

٤- الحوار حتمية للنضوج:

كيف ينضج الإنسان؟ وكيف يستطيع أن يفهم نفسه، ويعرف نقاط القوة ونقاط الضعف فيها؟ ممن يتعلم إذا ابتعد عن الناس ولم يدخل في حوار معهم؟

يساعدك الحوار على اكتشاف الحقيقة، ويساعد على اتساع الآفاق الفكرية للمتحاورين، واكتشاف آراء وأفكار جديدة لم تكن معروفة من قبل، ويساعد الإنسان على اكتشاف نفسه وقدراته ومواهبه. فعندما تدخل في حوار مع شخص مثقف، تستطيع أن تكتشف جهلك واحتياجك للثقافة. وعندما تدخل في حوار مع شخص

ناضج في علاقته مع الله تدرك أنك ضعيف روحيًا وتحتاج أن تقضي وقتًا أطول في دراسة كتابك المقدس وفي الصلاة. لقد قيل عن موسى إنه كان مقتدرًا في الأقوال والأعمال، والسر يعود إلى أنه تهذب بكل حكمة المصريين (أع ٧: ٢٢)، لقد عايشهم ودخل في حوار معهم وتعلم منهم. لقد قال إيمرسون: «كل شخص ألقاه، يفوقني في ناحية واحدة على الأقل، وفي هذه الناحية يمكن أن أخذ عنه وأتعلم منه».

فبالحوار تكتشف نفسك، وتكتشف الآخر، وتستزيد علمًا، وتنمي قدراتك، وتتحرر من التمركز على الذات والاهتمام بالنفس، وتنتقل إلى الاهتمام بالآخر والتعاطف معه.

٥- بالحوار يرتقي المجتمع:

من خلال الحوار الراقي والموضوعي والمستمر نتمكن من تنمية الحس النقدي لدى أولادنا، ونتمكن من زرع الثقة في نفوسهم، وإطلاق طاقاتهم الإبداعية. فحين يسمع الأطفال وجهات نظر متباينة ومتعددة في الموضوعات والقضايا المطروحة للنقاش، فإنه تنمو لديهم القدرة على المقارنة، والمقارنة -كما يقولون- هي أم العلوم. ومن خلال نمو عملية المقارنة لديهم، تتشكل رحابة عقلية جديدة لا يمكن بلوغها بدون هذا السبيل. وعندما يلاحظون نتيجة ما يتم من نقاش وحوار بين المتحاورين من مراجعات للنفس والوصول إلى آراء أفضل، فإن ذلك يعد أفضل وسيلة لإنضاج شخصياتهم.

ولا بد هنا أن أشير إلى نقطة مهمة، وهي أن الحوار يُنعِش فيمن نربيهم ونعلمهم الشهية لطرح الأسئلة، ولاشك في أن لديهم ما لا يُحصى من الأسئلة. وعندما يستفهم المُحاور من مُحاوره عن بعض الغوامض، ويطلب منه الدليل على بعض ما

ذكره من أقوال وآراء، وعندما يعترض من خلال الأسئلة على بعض ما يقوله محاوره، فإن هذا كله يمرِّن الأطفال والشباب والكبار على أن يعبِّروا عن أنفسهم، وأن يسألوا عن الأشياء غير المنطقية وغير المستساغة التي يرونها ويسمعون عنها، وبذلك يتفجَّر ويتوهَّج لديهم الكثير من ينابيع الحكمة، وشرارات الإبداع والابتكار.

وحين ندير حوارتنا على نحو جيد، فإننا من خلال تبادل الأفكار والآراء والوصول إلى الحلول الوسطى والآراء المعدَّلة والملقَّحة نشيع في حياتنا الرؤى المتدرجة والمتنوعة، كما نشيع القابلية العقلية لإدراك ما في الأشياء من نسبية. وأعتقد أنه في زمان شديد التعقيد وكثير الغموض بات الأطفال - على نحو أخص - بحاجة إلى تربية تنمي لديهم ثقافة النجاح، وهذه الثقافة تقوم على عدد من المبادئ المهمة، منها:

إن لكل شيء ثمن: وهذا الثمن قد يكون وقتًا، وقد يكون جهدًا، وقد يكون مالاً، وقد يكون التزامًا، وجدية... الخ.

ومن تلك المبادئ أيضًا أن الكل في الحوار رابحون: فمن خلال الحوار الناضج بوصفه العامل الأول والأساسي للتواصل، نتبادل رسائل عظيمة قائمة على نفسية سوية وعقلية مستنيرة وفكر خلَّاق، حيث يوقن الجميع أن في إمكان المرء تحقيق ذاته، والوصول إلى أهدافه وبلورة آرائه على الرغم من إتاحته الفرصة للآخرين بأن ينقدوه ويجادلوه، ويعترضوا على بعض ما يقول. وعلى العكس من هذا فإنه حين ينعدم أو يضعف الحوار في مؤسسة أو أسرة أو مدرسة أو كنيسة فإن كل واحد من الذين يعيشون في تلك المحاضن يشعر بالعوز والضيق والفقر وقلة الفرص، ويسود اعتقاد بأن تقدُّم فلان ونجاحه لا يتم إلا على حساب الآخرين، كما أن نجاح

أي واحد من الأقران والزملاء سيتسبب في تضرر وتراجع الآخرون! وهذا بسبب سيطرة فلسفة خفية توحي للناس بأنه ليس في الأرض من الخير ما يكفي لإسعاد الجميع، فتسيطر عقلية الشح حتى في الأفكار والآراء، فالأمور محسومة، فإما أن يكون الحق معي أو معك، وإما أن أكون أنا على الطريق الصحيح وإما أن تكون أنت، حيث لا يتوفر لدينا طريق ثالث. أما حين يسود الحوار الموضوعي فسيدرك الناس - ولو بطريقة غير مباشرة - أن هناك دائمًا طريقًا ثالثًا وفكرة معدَّلة، حيث إنه ما احتك مفهوم بمفهوم مناقض إلا أمكن أن يتولّد عن هذين المفهومين مفهوم ثالث، هو أرقى منهما لأنه ثمرة لرؤية مشتركة، ونتيجة لتلاقح العقول المستنيرة.

من خلال الحوار نتوصّل إلى القواسم المشتركة التي بيننا، ونكتشف أن الذي يقف في أقصى اليمين يمكن أن يتواصل على نحو ما مع الذي يقف في أقصى اليسار. ونكتشف أن الحوار ولَّد أفكارًا جديدة لم تكن موجودة عند أي فرد على حده، وهذه الأفكار والآراء ليست مجموع أفكار وآراء المتحاورين، كلا، لأن تفاعل المتحاورين بعضهم ببعض ينشيء أفكارًا جديدة لم تكن موجودة أصلاً في المتحاورين وهم فرادى. والحوار يساعد بطبيعته على بلورة قواعد جديدة للتعامل، واكتشاف أرضيات لم يسبق لنا عهد بها. إن الحوار بالنسبة إلى الكبار أشبه باللعب بالنسبة إلى الصغار، فلو أنك أعطيت مجموعة من الأطفال دراجة - مثلاً - ليلعبوا عليها فإنك ستجد أنهم خلال دقائق توصَّلوا إلى بلورة قاعدة لتداولها والاستمتاع بها، وهكذا نحن الكبار فإننا في حوارنا المتواصل مع بعضنا ومع أسرنا وأطفالنا نستطيع بلورة العديد من المبادئ والقواعد والرؤى والأهداف والأحلام التي تجمع بيننا، وتقربنا من بعضنا.

الفصل الثاني

أنواع من الحوار السلبي

«يسيء المرء القول دائمًا عندما لا يكون عنده ما يقوله» (ڤولتير ١٧١٩).

عندما نلقي نظرة تحليلية على ما يدور من حولنا من حوارات سنجد أن الكثير منها بعيد عن المفهوم الصحيح للحوار، وسنجد أن هناك أشكالاً وألوانًا من الحوار السلبي سائدة في حياتنا ومجتمعاتنا الشرقية ولها تأثير كبير على سلوكنا وحياتنا وعلى مسيرتنا الحضارية أفرادًا وجماعات. وقبل أن أقدم تعريفًا للحوار (في الفصل القادم) ألقي في هذا الفصل الضوء على الحوارات السلبية التي تدور في بيوتنا وكنائسنا وأشغالنا، ومنها ما يلي:

١- الحوار السوداوي:

وذلك بسبب النظرة السوداوية التشاؤمية لدى أحد طرفي الحوار «أو كليهما» فتراه لا يرى إلا السلبيات والأخطاء والعيوب ونقاط الضعف في الآخر، ولذلك ينتهي الحوار إلى أنه لا فائدة، بل ويأتي بنتيجة عكسية، ويترك قدرًا كبيرًا من الإحباط والجروح لدى أحد الطرفين أو كليهما حيث يسد الطريق أمام كل محاولة للتفاهم

والتقارب والعمل المشترك، وفي هذا الإطار نسمع المقولة الشهيرة «لقد اتفق العرب على أن لا يتفقوا».

٢- الحوار البيزنطي:

وفيه يحاول كل طرف أن يتغلب وينتصر على الطرف الآخر بالتفوق اللفظي في المناقشة بصرف النظر عن الثمرة الحقيقية والنهائية لتلك المناقشة وهو نوع من إثبات الذات بشكل سطحي.

٣- الحوار الخبيث:

وهو الحوار الذي يستخدم فيه أحد طرفي الحوار أو كليهما أسلوب التورية في الكلام - ونحن كشعب شرقي لدينا مهارة خاصة في ذلك - وهنا يعطى ظاهر الكلام معنى غير ما يعطيه باطنة لكثرة ما يحتويه من التورية والألفاظ المبهمة، أو يقدم أنصاف الحقائق، أو يتلاعب بالألفاظ، أو يُجهِد المستمع بموضوعات جانبية تشتت تفكيره وتصرفه عن اكتشاف الحقيقة، أو تقدم الحقيقة للطرف الآخر على مراحل، حتى يتمكن بشكل تدريجي من أن يقنع الآخر بما يريد، وهذا الحوار يؤدي إلى إرباك الطرف الآخر، وهو نوع من العدوان الخبيث.

٤- الحوار السلطوي «اسمع ونفِّذ»:

وهو حوار قائم على تسلط أحد طرفي الحوار على الطرف الآخر. ونجد هذا النوع من الحوار سائدًا على كثير من المستويات: فهناك الوزير المتسلط، والمطران أو القسيس الديكتاتور، والزوج المتسلط، والأب المتسلط، والأم المتسلطة، والمدرس المتسلط، والمدير أو المسئول المتسلط.... إلخ. تجده عندما يتحاور، دون أن يدري،

يلغي الطرف الآخر ويعتبره أدنى من أن يحاوره، بل وعليه فقط أن يطيع الأوامر الفوقية والاستجابة دون مناقشة أو ضجر. وهذا النوع من الحوار فضلاً عن أنه إلغاء لكيان (وحرية) طرف لحساب الطرف الآخر، فهو يلغي ويُحبِط القدرات الإبداعية للطرف المقهور، وكثيرًا ما يجعله يلجأ للحيل النفسية اللاشعورية التي تهدف إلى استرداد كرامته المفقودة، أو إلى تبرير سلبيته واستسلامه، وما يترتب على ذلك من حواجز نفسية تعيق العلاقة، مما يؤثر سلبًا على الطرفين، وبالتالي على الأسرة والكنيسة والأمة بأكملها.

٥- الحوار السطحي «لا تقترب من الأعماق فتغرق»:

حيث يصبح التحاور حول الأمور الجوهرية محظورًا أو محاطًا بالمخاطر، فيلجأ أحد الطرفين أو كلاهما إلى تسطيح الحوار طلبًا للسلامة، أو هروبًا من الرؤية الأعمق بما تحمله من دواعي القلق النفسي أو الاجتماعي.

٦- حوار الطريق المسدود «لا داعي للحوار فلن نتفق»:

حيث يعلن الطرفان (أو أحدهما) منذ البداية تمسكهما (أو تمسكه) بثوابت متضادة تغلق الطريق منذ البداية أمام الحوار، وهو نوع من التعصب الفكري وانحسار مجال الرؤية.

لا أنسى حوارًا بين الدكتور مراد وهبة وعدد من القسوس في أحد المؤتمرات، حيث بدأ د. مراد وهبه حديثه قائلاً: «إذا أردنا حوارًا ناضجًا ومفيدًا لنتفق من البداية على أنه لا توجد ثوابت مطلقة في الحياة». وهنا حدث تذمر بين القسوس وطلب أحدهم الكلمة وقال له: هل هذا يعني أن وجود الله، وأن تجسده في المسيح،

وأن المسيح هو ابن الله، ليست ثوابت؟ فقال: لا توجد ثوابت إطلاقًا، وكل الحقائق قابلة للنقاش. وهنا حدث خلاف وتوقف الحوار تمامًا، ولم تكتمل الندوة.

٧- الحوار الإلغائي أو التسفيهي:

وفيه يكون أحد طرفي الحوار موقن أنه على صواب وأن الآخر على خطأ، وتجده مُصرًا على ألا يرى شيئًا غير رأيه، وهو لا يكتفي بهذا بل يتنكّر لأي رؤية أخرى ويسفهها ويلغيها لأنه يعتقد أنه يفهم أكثر، ولديه خبرة أكبر، ورؤية أوسع للأمور، فلا يشعر باحتياجه للآخر، فالآخر لن يضيف إليه شيئًا جديدًا، لأنه من وجهة نظره قليل الخبرة، ضعيف الفهم، محدود التفكير. وهذا النوع يجمع كل سيئات الحوار السلطوي وحوار الطريق المسدود.

٨- حوار البرج العاجي:

ويقع فيه بعض المثقفين حين تدور مناقشتهم حول قضايا فلسفية أو شبه فلسفية مقطوعة الصلة بواقع الحياة اليومية وواقع مجتمعاتهم. وغالبًا يكون ذلك الحوار نوعًا من الحذلقة وإبراز التميز على العامة دون محاولة إيجابية لإصلاح الواقع.

٩- الحوار الإمعي «أنا معك على طول الخط في كل ما تقول»:

وفي هذا الحوار يلغي أحد الأطراف حقه في التحاور لحساب الطرف الآخر: إما استخفافًا «خذه على قدر عقله»، أو خوفًا، أو تبعية حقيقية طلبًا لإلقاء المسئولية كاملة على الآخر.

١٠- الحوار المعاكس «عكسك دائمًا»:

وفيه إن اتجه أحد طرفي الحوار يمينًا يتجه الطرف الآخر يسارًا والعكس بالعكس، وهو رغبة في إثبات الذات بالتميز والاختلاف ولو كان ذلك على حساب جوهر الحقيقة «أي خالف تُعرَف».

١١- حوار العدوان السلبي:

وذلك حين يلجأ أحد الأطراف إلى الصمت السلبي عنادًا أو تجاهلاً أو احتقارًا أو رغبة في مكايدة الطرف الآخر بشكل سلبي دون التعرض لخطر المواجهة. وهنا يقول (مونتاين ١٥٨٠) «لا يوجد رد لاذع جدًا مثل الاحتقار الصامت». ويقول (جبران خليل جبران) يقولون: «السكوت علامة الرضا. وأنا أقول: كثيرًا ما يكون السكوت علامة الإنكار والرفض بل التمرد والاحتقار».

١٢- حوار النفاق:

وهو يحدث كثيرًا في مجتمعاتنا الشرقية خاصة عندما يكون طرفا الحوار غير متكافئين: بين وزير وأحد العاملين في مكتبه مثلاً، أو المدرس وأحد تلاميذه، أو صاحب الشركة وأحد العاملين عنده، وفيه تجد الطرف الأدنى يتملق الطرف الأعلى بصورة تفقد كلا الطرفين كرامتهما الإنسانية.

كل هذه الألوان من الحوارات السلبية الهدامة تعوق الحركة الصحيحة الإيجابية التصاعدية للفرد والمجتمع والأمة، وللأسف كثير منها سائد في مجتمعاتنا العربية لأسباب لا مجال هنا لطرحها.

الفصل الثالث

ما هو الحوار؟

«لا يضل المرء بسهولة إلا عندما يتصور أنه يمتلك الحقيقة» (حكمة صينية).

تعريف الحوار:

هناك أكثر من تعريف للحوار، ينبِّر كل تعريف على زاوية معينة في الحوار، ويكمِّل بعضها بعضًا، ولذلك سأقدم هنا بعض هذه التعريفات.

يقول د. محمود حيدر في «مجلة الفكر السياسي»: «الحوار في اصطلاح علماء اللغة والتفسير من «المحاورة». والمحاورة هي المجاوبة، والتجاوب. لذلك كان لابد في الحوار من وجود طرفين: متكلم ومُخَاطب يتبادلان الدور. فحينًا يكون المتكلم مرسِلاً للكلام وحينًا متلقيًا له. أي يكون المتكلم مخاطَبًا حين يصمت ليسمع كلام نظيره. وهكذا يدور الكلام في إطار حلقة تبادلية يكشف كل منهما عما لديه من أفكار. فيتشكّل جرّاء ذلك ما يمكن أن نسميه بالخطاب المشترك الذي تستولده القضية المُتحاوَر بصددها».

ويعرِّفه الدكتور كمال أبو المجد وزير الإعلام الأسبق قائلاً: «الحوار هو تبادل

للرأي، وحديث بين أطراف يتفقون في أشياء ويختلفون في أشياء أخرى... الحوار الحقيقي السيد فيه هو الحقيقة، التي يبحث الطرفان عنها، أو عن مخرج من أزمة أو مشكلة، أو للوصول إلى رأي أفضل. وقد تكون الغاية من الحوار خلق أطر معرفية أكبر للأطراف المتحاورة. وليس المقصود به دائمًا أن يقنع أحدنا الآخر، ولابد أن يتسم الحوار بالحرية الفكرية».

فالحوار يعني إتاحة الفرصة بالتساوي لكل الأطراف حتى يمكن أن يعبِّر كل شخص عن وجهة نظره كاملة وبوضوح كاف، ومن ثم يتطلب الحوار أن ينصت كل طرف للآخر باهتمام محترِمًا رأيه، مهما كان مختلفًا.

ويجب أن يكون الدافع الأساسي للمحاور ليس إقناع من يحاوره بوجهة نظره وجعله يقف إلى جانبه، وإنما دافعه الأساسي أن يُرِي محاوره ما لا يراه، وأن يظفر من محاوره أيضًا بأن يكشف له غموض أمور لا يراها ولا يعرفها، ويجب أن يطلب كل المتحاورين الوضوح ومعرفة الحق.

ويعرِّفه د. خالد خميس فرَّاج قائلاً: «الحوار هو القدرة على التفاعل المعرفي والعاطفي والسلوكي مع الآخرين، وهو ما يميز الإنسان عن غيره؛ مما يسهِّل تبادل الخبرات والمفاهيم بين الأجيال. ويتم التواصل من خلال عمليتين هما: الإرسال (التحدث)، والاستقبال (الاستماع).

ويعرِّفه د. القس صموئيل حبيب قائلاً: «الحوار هو الوسيلة التي بمقتضاها تنتقل المعلومة والمعنى بين شخصين أو أكثر، مما يدفع على استمرار الاتصال بينهم. فالحوار وسيلة اتصال لاستمرار سريان العلاقة، واستمرار الحوار استمرارُ للعلاقة وتدعيم لها.. وقد اشتُهرت مجتمعاتنا بالعاطفية وسرعة الانفعال، ولذلك

يعاني الحوار في مجتمعاتنا من انفعالاتنا التي تبتره، أو تجمِّده، أو تشل قدرته الفعَّالة»[٢].

ويعرِّفه د. چون ستوت قائلاً: «الحوار هو مناقشة يكون فيها كل طرف مخلصًا في كلامه، سواء بالنسبة للموضوع، أو بالنسبة للطرف الآخر من الحوار، ويرغب في الإصغاء والتعلم، كما يريد أيضًا التعبير عن نفسه بالكلام»[٣].

ويعرِّفه مفكر آخر قائلاً: «هو فن الحديث والتواصل بين طرفين، حول فكرة أو قضية تُلقَى عليها الأضواء، أو مشكلة تُبسَط للبحث، أو معنى يُراد تحديده والاتفاق عليه. وهو حديث بين شخصين أو أكثر يتَّصفون بالحرية والاستقلال والتجرد النزيه... والحوار الحقيقي يتقدم باستمرار نحو اكتشاف ملمح من ملامح وجه الحقيقة الغامض الجميل. هو علاقة حية وسعي مخلص بين «أنا» و«أنت» على طريق التفهم والفهم الأفضل والحياة الأفضل»[٤].

لو كان هدف الحوار أن يستخدم أحدنا الآخر، أو يستغله لصالحه، ما كان هذا حوارًا لأنه من طرف واحد وليس من طرفين، والحوار من طرف واحد يسيء لذاتية وكرامة الطرف الآخر ويحط من قيمته.

الفرق بين الحوار والجدل:

الحوار وسيلة وليس غاية، وبداية وليس نهاية. وهو يختلف عن الجدل، في أن الحوار فيه أخذ وعطاء، ومقارنة بين رأي ورأي آخر وصولاً إلى استقرار من خلال عملية المراجعة، أي أن يراجع كل طرف نفسه في ضوء الرأي الآخر، أما الجدل ففيه يحاول كل طرف إقناع الطرف الآخر برأيه. ومن مرادفات الجدل الصراع، فموقف المجادل كموقف المصارع، يحاول أن يهزم الآخر وينتصر عليه دون أن يراجع نفسه

وفكره. ويقول (يجي غوت وفويتشيخ هامان) في كتابهما «احترام الصراع»: «في مواقف الجدل والخلاف والصراع غالبًا ما ننساق وراء انفعالاتنا وارتكاساتنا وننسى تحقيق هدفنا، فنجادل ونتعارك مع الآخر، ونحاول بشتى الطرق إقناعه بوجهة نظرنا، ونحاول أن نثبت أننا على حق وأنه على باطل، ونتمسك بأمل خادع مفاده أن النصر اللحظي في موقف الصراع سيضمن لنا النجاح الدائم بينما الواقع ليس كذلك».

ويقول د. أحمد صدقي الدجاني: «إن أصل كلمة «جدل» من «إحكام القتل» فكل من المتجادلين يحاول قتل الآخر».

نعم فالحقيقة هي أن الجدال لا يفيد شيئًا، ولا يمكن أن تفوز في جدل قط، لأنك سواء انتصرت أو هُزِمت فأنت خاسر في الحالتين. لماذا؟ لأنك إذا فنَّدت أقوال الشخص الذي تجادله وحطَّمت وجهة نظره وسفَّهت أقواله. فماذا سيحدث؟ قد تحس بالرضى والارتياح، أما هو فيشعر بالمرارة والضيق، ولن يسلِّم بانتصارك أبدًا لأنك جرحت كبرياءه وحطَّمت كرامته. وهناك حكمة تقول: «الرجل الذي أُرغِم على أن يعتقد ما لا يعتقد به، لا يزال عند اعتقاده الأول».

قال بنيامين فرانكلين: «إذا جادلت وتحديت ربما استطعت أن تنتصر أحيانًا ولكنه نصر أجوف، لأنك ستخسر. فأيهما تفضِّل: انتصارًا أجوف أم علاقة طيبة بالشخص الآخر؟ فإنك لا يمكن أن تفوز بالاثنين». قال بولس لتلميذه تيموثاوس: «المُبَاحَثَاتُ الْغَبِيَّةُ وَالسَّخِيفَةُ اجْتَنِبْهَا، عَالِمًا أَنَّهَا تُوَلِّدُ خُصُومَاتٍ، ٢٤وَعَبْدُ الرَّبِّ لاَ يَجِبُ أَنْ يُخَاصِمَ» (٢ تي ٢: ٢٣ و٢٤).

فنحن لا يمكن أن ننهي الجدل بالجدل بل بالرغبة الصادقة في فهم وجهة نظر الطرف الآخر، وبالصدق والحب.

ويقول الدكتور طارق البشري: «هناك فرق بين الخلاف والاختلاف، فالاختلاف يأتي بعد النظر في الأمور والاجتهاد والتحري. أما الخلاف فهو أمر يتعلق بالهوى».

إننا للأسف في مرات كثيرة نحول حوارتنا إلى جدال وصراع ومبارزة كلامية وتراشق بالألفاظ الجارحة التي لا يكون الهدف منها إلا تصفية الآخر واستبعاده والانتصار عليه، وهذا لا يقود إلا إلى خراب البيوت، وتدهور لجان العمل، وتخلف المسيرة.

هناك أسطورة تقول إنه حدث ذات يوم تحدٍّ بين الشمس والرياح عندما وجدا شخصًا يسير وهو يرتدي رداءً ثقيلاً!! فبادرت الرياح الشمس قائلة: أمهليني قليلاً لأجبر هذا الشخص على أن ينزع عنه رداءه! فقبلت الشمس التحدي وأخذت تتابع ما تقوم به الرياح. استجمعت الرياح كل قوتها وهبَّت بعنف على ذلك الشخص فتشبَّث بردائه أكثر من قبل، وجمع أطرافه بكلتا يديه. وكان كلما ازداد هبوب الرياح ازداد تمسكه بذلك الرداء! استمر الوضع على تلك الحال حتى أعلنت الرياح استسلامها لأن الأمر سار عكس ما خططت له! وهنا ابتسمت الشمس وبدأت في تنفيذ التحدي على طريقتها، فأخذت تنشر أشعتها حول ذلك الشخص وتغمره بدفئها رويدًا رويدًا حتى دفعه الدفء على خلع ذلك الرداء، فاستمتع بأشعة الشمس الدافئة. وبذلك فازت الشمس بالتحدي، وأيقنت الرياح العاتية أن في الدفء قوة مؤثرة قد تتفوق على قوتها العاتية(٥).

لهذه القصة الرمزية أبعاد كبيرة تنطبق بشكل خاص على أسلوب الحوار! فعندما نختلف في وجهات النظر وتتضارب الآراء نحتاج أن نتيقن أن أسلحتنا من صوت عال وانفعال وكلمات قاسية وأسلوب تهديد، لن يجبر الطرف الآخر في الحوار على التخلي عن رأيه ولن ترغمه على تبني أفكارنا، بل ستزيده تمسكًا بقناعاته. وعلى العكس تمامًا نجد أن للحوار الهادىء والأسلوب اللطيف والابتسامة الصادقة في عرض وجهة نظرنا أثرًا كبيرًا في نفوس الآخرين، وإن لم يظهر لنا ذلك أثناء الحوار فسيظهر حتمًا ولو بعد حين. أو على الأقل سيجعلهم يراجعون أوراقهم ويبحثون بجدية عن حقيقة ما سمعوه من آراء تختلف عن آرائهم. ويكون الحوار أكثر إيجابية وأكثر تأثيرًا في الطرف الآخر.

يقوم نجاح الحوار على قدرة المتحدث على أن ينقل بوضوح ودقة بالغين ما يقصده فعلاً، وأن يتمكن المستمع من أن يفهم ويستوعب هذا القصد. لذلك يحتاج الحوار الناجح إلى جهد مشترك من الطرفين، المتكلم «كيف يمكن أن ينجح في توصيل المقصود»، والمستمع «كيف يمكن أن يستوعب هذا القصد». وهذا ما سنحاول شرحه وتحليله في الصفحات التالية.

الفصل الرابع

ما هي سمات الحوار الراقي؟

«قد أختلف معك في الرأي، ولكني على استعداد لأن أدفع حياتي ثمنًا لكي تدافع عن رأيك المخالف» (ڤولتير).

إذا أردنا حورًا راقيًا يرتقي بحياتنا وبمجتمعنا فلابد أن يتسم بالصفات الآتية:

١- الموضوعية:

والموضوعية هي الحكم على الأمور بحياد واتساع أفق بعيدًا عن التحيز الشخصي. والشخص الموضوعي هو الذي يفكر ويسلك ويتخذ قراراته غير باحث عن مصلحته الشخصية. بينما الذاتية هي أن أجعل «الأنا» (أي ذاتي) مرجعًا تُقاس عليه الذوات الأخرى، وبالتالي يصير مقياس ما هو جيد وما هو رديء مبنيًا على ما تستحسنه الذات أو ما ترفضه. والموضوعية يعني أن تكون لدى المتحاور القدرة على التفريق بين الشخص والموضوع. فالشخص الموضوعي يركز دائمًا على الموضوع والهدف والصالح العام، أما غير الموضوعي فتراه يرفض رأيًا صائبًا لمجرد أنه على خلاف مع صاحب الرأي، ويقبل رأيًا آخر، لأنه صادر من أحد أصدقائه. وكما

يقول د. عادل حليم: «الذاتية: أختلف معك وبناءً على ذلك أتخذ منك موقفًا عدائيًا، ولا تعود العلاقة بيننا على ما يُرام إلا إذا وافقتني على وجهة نظري! والموضوعية: أختلف معك حول موضوع، لكن الود يبقى بيننا لأني أحترم وجهة نظرك وتمايزك الشخصي، واختلافك الطبيعي عني» [٦]. وتظهر هذه المشكلة بوضوح في بلادنا لأننا شعوب عاطفية، فالفكرة عندنا مرتبطة بقائلها وبكرامته وبمدى تقديرنا واحترامنا له، فمن العيب في بلادنا أن نرفض رأي كبير العائلة مثلاً، فرفض فكرة أو رأي فيه إهانة لصاحب الفكرة. وكما يقول د. القس مكرم نجيب: «أن تنزع الفكرة أو الموضوع المطروح للحوار عن شخص قائله، أو عن الجماعة التي تتبناه، ثم يوضع على مائدة الحوار للمناقشة وتبادل الآراء، دون أن يمس ذلك الشخص أو الأشخاص، فذلك أمر ليس من طباعنا، ونحتاج أن نتدرب طويلاً عليه، حتى نتجنب أن يتحول الحوار إلى قضية شخصية، تؤثر على العلاقات الشخصية، وعلى تناول القضية المطروحة» [٧]. فمثلاً بعد حديث قدمه الرب يسوع في المجمع بهتوا وقالوا: «مِنْ أَيْنَ لِهذَا هذِهِ الْحِكْمَةُ وَالْقُوَّاتُ؟ ٥٥أَلَيْسَ هذَا ابْنَ النَّجَّارِ؟ أَلَيْسَتْ أُمُّهُ تُدْعَى مَرْيَمَ، وَإِخْوَتُهُ يَعْقُوبَ وَيُوسِي وَسِمْعَانَ وَيَهُوذَا؟ ٥٦أَوَلَيْسَتْ أَخَوَاتُهُ جَمِيعُهُنَّ عِنْدَنَا؟ فَمِنْ أَيْنَ لِهذَا هذِهِ كُلُّهَا؟» (متى ١٣: ٥٤-٥٦). فبدلاً من أن يقيِّموا ما قال، قيَّموه هو كشخص، وبالتالي كيف يقبلون كلام ابن النجار؟ هذه هي النغمة الشخصية والتي يربط فيها المستمع بين الرأي وصاحبه.

ومن الموضوعية أن نختلف في الرأي، ولكن نظل أصدقاء. عندما أرفض فكرة فهذا لا يعني أني أرفض صاحبها. والشخص الموضوعي يدرِّب نفسه باستمرار حتى تكون له المقدرة على التمييز بين الخطأ والصواب، وبين المخطئ والمصيب. ويفتح

الباب للحوار والنقاش والاختلاف في الرأي، ويعتذر متى أحس أنه أخطأ، ويعاتب متى أحس أن غيره أخطأ في حقه.

ومن الموضوعية أن نتعلم التقييم الصحيح، فنرى المميزات ونرى العيوب أيضًا فهناك شخصيات لا ترى سوى عيوب الآخرين ولكنها تعمى عن أن ترى عيوبهم هم أنفسهم. ولكن ما أروع الرب يسوع الذي استطاع أن يرى الصدق في المرأة السامرية الخاطئة عندما قال لها: «اذْهَبِي وَادْعِي زَوْجَكِ وَتَعَالَيْ إِلَى هَهُنَا» فَأَجَابَتِ الْمَرْأَةُ: «لَيْسَ لِي زَوْجٌ». فقَالَ لَهَا يَسُوعُ: «حَسَنًا قُلْتِ لَيْسَ لِي زَوْجٌ... هَذَا قُلْتِ بِالصِّدْقِ». (يو ٤: ١٧ و١٨) فبكل موضوعية مدح صدقها.

وعندما وجَّه الرب رسالته إلى ملاك كنيسة أفسس نراه يمدحه قبل أن يعاتبه على ترك محبته الأولى، فقال له: «أَنَا عَارِفٌ أَعْمَالَكَ وَتَعَبَكَ وَصَبْرَكَ، وَأَنَّكَ لاَ تَقْدِرُ أَنْ تَحْتَمِلَ الأَشْرَارَ، وَقَدْ جَرَّبْتَ الْقَائِلِينَ إِنَّهُمْ رُسُلٌ وَلَيْسُوا رُسُلاً، فَوَجَدْتَهُمْ كَاذِبِينَ. ٣وَقَدِ احْتَمَلْتَ وَلَكَ صَبْرٌ، وَتَعِبْتَ مِنْ أَجْلِ اسْمِي وَلَمْ تَكِلَّ» (رؤ ٢: ٢-٣). إنه يرى المميزات ويرى العيوب أيضًا، ولكنه قبل أن يذكر العيوب، يمتدح المميزات. متى نفصل بين الشخص والموضوع؟ متى يكون الموضوع هو الهدف؟

٢- احترام فكر الآخرين:

متى ندرك أن الحقيقة أكبر من أن يسعها عقل، وأعظم من أن تكون ملكًا لواحد بمفرده مهما كان علمه وخبرته. قال أحد الحكماء: «رأيي صواب ولكنه يحتمل الخطأ، ورأى غيري خطأ لكنه يحتمل الصواب، ونتعاون فيما اتفقنا عليه، ويعذر أحدنا الآخر فيما اختلفنا فيه».

متى ندرك أن اختلاف الرأي والفكر بركة إن كان موضوعيًا لأنه يثري الحياة، ويوسِّع دائرة المعرفة، ويعطي أفاقًا جديدة وأبعادًا أوسع من المعرفة. إن عدم الاختلاف لا يوجد إلا بين ساكني القبور حيث جثث لا تفكر. ولكن طالما نحن على قيد الحياة، ومادمنا نفكر، فقد نتفق وقد نختلف، فالاختلاف علامة صحة، وليس علامة مرض.

ترى ماذا يكون اللحن الذي يصدر عن فرقة موسيقية يمسك العازفون فيها بآلات متشابهة؟! إن جمال اللحن يكمن في تنوع وتعدد الآلات الموسيقية. وجمال الزهور في اختلاف ألوانها وتعدد أشكالها. وجمال الحياة في اختلاف الليل والنهار، والصيف والشتاء، واختلاف الطقس من يوم إلى آخر. وجمال البشر في اختلافهم وتنوع أفكارهم وآرائهم. ولكن جلست أفكر كثيرًا: لماذا لا نقبل الاختلاف في الرأي؟ ولماذا نريد تصفية الشخص الذي يعارضنا؟

فوجدت أولاً: لأننا شعب فرعوني أو كما يقول الدكتور ميلاد حنا، «في داخل كل منا فرعون صغير، وفرعون لم يكن يجد من يعارضه، بل كان الكل يتملقونه ويهللون ويصفقون له. وإذا عارضه شخص، تكون نهايته قد اقتربت، ولا يعرف أحد مصيره. والفرعون الموجود في كل واحد منا يجعلنا لا نقبل من يعارضنا أو يختلف معنا. ونعتبر أن من يعارض آراءنا إنما يهدد وجودنا ومستقبلنا، فلابد من تصفيته»[٨].

أما ثانيًا: فلأننا نشأنا في ظل تربية تلقينية لخصها العالم البرازيلي «باولوفير» بأنها تقوم على أن المعلم يتكلم، والتلاميذ يسمعون، والمعلم يرسل والتلاميذ يستقبلون، والمعلم يملي والتلاميذ يكتبون. وفي ظل هذا النظام التربوي، نحن لا نسمح للتلميذ أن يناقش، أو يعترض، لكن عليه أن يملأ ذاكرته بالمعلومات التي يلقنها له المعلم، ثم

يسترجعها في الامتحان. أو بمعنى أدق يفرغها في ورقة الإجابة ولذلك نجد الزوج يصدر تعليماته لزوجته، والأب يصدر أوامره لأولاده. ويستند هذا النظام التربوي إلى مسلَّمة مفادها أن المعلم لا يخطئ، وهي مسلَّمة مستَمَدَّة من تراث اجتماعي وثقافي يؤكد أن أي شخص يتمتع بالسلطة لا يخطئ، ومن ثم فعلى الجميع أن يستمعوا لتوجيهاته وتعليماته دون ارتكاب معصية المناقشة والحوار. وهذا خلق نمطًا واحدًا من التفكير يمكن أن نسميه «التفكير أحادي البُعد» يؤمن برأي صائب واحد فقط. ويعتبر كل ماعداه خطأ وبالتالي فلا يقبل التنازل عن رأيه.

قال هنري فورد: «إذا كان هناك سر واحد للنجاح فهو القدرة على إدراك وجهة نظر الشخص الآخر، والنظر إلى الأشياء بالمنظار الذي ينظر به هو إليها». في مرات ندين الآخرين على أشياء نحن نفعل مثلها، ونتهم بعض الأشخاص بالغباء أو الجهل نتيجة بعض التصرفات ونحن نفعل مثلهم.

قرأت نكتة عن رجل كان يضع باقة من الزهور على قبر أحد أقاربه، فشاهد رجلاً آسيويًا يضع حفنة من الأرز على قبر صاحبه، فقال الأول في تهكم للثاني: وهل سيقوم صاحبك ليأكل الأرز؟ فرد الآسيوي قائلاً نعم سيقوم ليأكل الأرز في نفس اليوم الذي سيقوم فيه قريبك ليشم الورد. تُرى هل نحاول تفهُّم وجهة نظر الآخر ونحترمها!

٣- عدم الإساءة لمن أختلف معه في الفكر:

بالرغم من أن المثل الحكيم يقول: «الاختلاف في الرأي لا يفسد للود قضية» إلا أن الاختلاف عندنا كثيرًا ما يفسد قضية بل قضايا الود. فكثيرًا ما نرى من اختلفا

وتحول الاختلاف بينهما إلى خصومة، فيهاجم أحدهما الآخر في كل مكان. ما أروع ما قرأت في الأهرام عن چون ميجور رئيس وزراء بريطانيا الأسبق، أنه عندما مات چون سميث زعيم المعارضة في أيامه، قدَّم ميجور كلمة سياسية بليغة في مجلس العموم جاء فيها أنه حزين لأنه فقد شريكًا، وطلب من حزب العمال المعارض أن يظل متشبثًا بالوصول إلى الحكم بنفس القوة التي كان يؤدي بها سميث هذا الدور. ولاشك في أنه يقصد أنه فقد شريكًا في الحوار، وأنه كحاكم يستلهم من قوة انتقاد المعارضة ويقظتها ما يساعده على تفادي الزلل والوقوع في الخطأ.

ودعونا نفكر في رسول المسيحية بولس، الذي اختلف مع بطرس، وكان بطرس مخطئًا فعلاً، إذ عندما كان بولس في أنطاكية كان يأكل ويشرب مع الأمم، ولكن عندما حضر قوم من أورشليم من عند يعقوب، وكانوا من اليهود المتزمتين، بدأ بطرس يؤخر نفسه خائفًا من أهل الختان، ولم يأكل مع الأمم، فواجهه بولس بهذا الخطأ أمام الجميع. ولكن في نفس الإصحاح يكتب عن بطرس أنه أؤتُمن من الله على إنجيل الختان، وأنه أحد المعتبرين أعمدة الكنيسة (غل ٢: ٧ و٩). وعندما يذكر بطرس اسم بولس يقول: «كَمَا كَتَبَ إِلَيْكُمْ أَخُونَا الْحَبِيبُ بُولُسُ أَيْضًا بِحَسَبِ الْحِكْمَةِ الْمُعْطَاةِ لَهُ» (٢ بط ٣: ١٥).

فلنتحاور ونختلف ولكن في احترام كامل بعضا لبعض، فلماذا الإساءة وإهانة الغير؟ ألا يقول الرسول بولس: «لاَ تَغْرُبِ الشَّمْسُ عَلَى غَيْظِكُمْ.... لاَ تَخْرُجْ كَلِمَةٌ رَدِيَّةٌ مِنْ أَفْوَاهِكُمْ، بَلْ كُلُّ مَا كَانَ صَالِحًا لِلْبُنْيَانِ، حَسَبَ الْحَاجَةِ، كَيْ يُعْطِيَ نِعْمَةً لِلسَّامِعِينَ» (أف ٤: ٢٦ - ٢٩).

٤- الدوافع المستقيمة:

أحيانًا يتصل بك أحد أصدقائك بعد فترة طويلة من انقطاع الاتصال بينكما، ويبدي حرارة واضحة في كلامه وشغفًا إلى لقائك، ثم يدعوك إلى تناول العشاء في بيته لكي تقضيا معًا وقتًا طيبًا. وتندهش أنت من هذا الاتصال وتتساءل: لماذا كل هذا الاهتمام المفاجئ؟ وينفك اللغز عندما تذهب إليه وبعد العشاء تجده بدأ يحكي لك عن بعض مشاريعه المستقبلية وأنه يحتاج إلى مبلغ من المال كسلفة ثم يسددها بعد عدة شهور مثلاً.

هذا الحوار يسمى بجدول الأعمال الخفي (Hidden Agenda) وفيه يكون لدى أحد المتحاورين هدف خفي يريد أن يحققه من خلال الحوار. وهنا يصبح الحوار وسيلة لتحقيق هدف غير معلن. وللأسف يتكرر هذا الأسلوب في حياتنا يوميًا في حوار الزوج والزوجة، والزملاء في العمل ولجان الخدمة في الكنيسة... إلخ. وهذه عدم أمانة للحوار، وللطرف الآخر، وتقود إلى فقدان الثقة، لأن جدول الأعمال الخفي سرعان ما يطفو على السطح تدريجيًا أثناء الجلسة، أو في الجلسة التالية، وعندما يشعر الطرف الآخر بالخداع وبمرور الوقت يفقد ثقته في الآخر.

٥- النظرة المتجددة للآخر:

قال برنارد شو: «أذكى رجل عرفته في حياتي هو خياطي، لأني كلما ذهبت إليه أخذ قياسي من جديد بينما صنفني الناس بمقاييسهم تصنيفًا نهائيًا»[٩]. إنها عبارة بالغة الأهمية فهو يقول: لا تنظر إلى الإنسان كأنه جماد، وحاول اكتشاف الآخر من جديد في كل مرة تلتقي به.

مشكلتنا كشعب شرقي أننا عندما نُكوِّن تصورًا عن شخص معين، من الصعب جدًا أن نغيِّره مهما طال الزمن. فعندما نُكوِّن فكرة عن شخص أنه بخيل، أو كريم، أو متهور، أو أناني، أو مهرج... إلخ تبقى هذه الفكرة عنه طوال العمر، وكأن الإنسان جماد لا يتغير ونحكم على كل كلمة يقولها من خلال الصورة التي كوَّناها عنه. دخل يسوع بيت فريسي اسمه سمعان، وجاءت امرأة وجلست عند قدميه وبدأت تبل قدميه بالدموع وتمسحهما بشعر رأسها، إحساسًا منها بالندم والتوبة عن خطاياها، ولكن سمعان قال في نفسه: «لَوْ كَانَ هَذَا نَبِيًّا لَعَلِمَ مَنْ هَذِهِ الْمَرْأَةُ الَّتِي تَلْمِسُهُ وَمَا هِيَ! إِنَّهَا خَاطِئَةٌ» (لو ٧: ٣٩). لقد كوَّن صورة عنها وكأنه لا يمكن أن يأتي يوم فيه تتوب وتتغير حياتها. إنها نظرة غير صحيحة للإنسان.

إن كل حدث يجتاز فيه الإنسان يؤثر فيه ويغير في شخصيته. إن الكرسي يظل كما هو كرسيًا، والمكتب يظل كما هو مكتبًا لسنين طويلة، أما الإنسان الذي يجتاز كل يوم في أفراح وأحزان، وأمراض وتجارب، ونجاح وفشل، ومواقف وخبرات، ألا يتغير؟!

في الحوار الراقي ينظر كل طرف للآخر نظرة متجددة، متحررًا من تصوراته السابقة عن الآخر، محاولاً إعادة اكتشافه من جديد في حوار حر ناضج.

٦- الاحترام المتبادل:

كان شوبنهاور ينظر ذات مرة من شرفة منزله في جو شديد البرودة، فرأى نوعًا من الحيوانات يُسمى الشياهم به شوك. وتريد الحيوانات أن تشعر بالدفء فتقترب من بعضها البعض فتجرح بعضها بعضًا، فتتباعد فتشعر بالبرودة، فتقترب مرة أخرى، وهكذا رآهم في حركة تبادلية بين الاقتراب والابتعاد. فخرج بحكمة

رائعة قال فيها: «إن فن الحياة هو اختيار المسافة المناسبة بيني وبين الآخر بحيث نتمكن في آن واحد من أن نستمتع بدفء الشركة، ونتحاشى إلحاق الأذى بعضنا ببعض»[١٠].

أحيانًا نقترب من بعضنا للدرجة التي فيها نفقد احترامنا لبعض. فهناك صراع دائم داخل أي جماعة بين التعود والاحترام. وعلى كل زوج وزوجة، وزملاء في العمل، وأعضاء في الكنيسة أن يصارعوا ليجمعوا بين التعود والاحترام. فأحيانًا يدفعنا التعود لأن نُسقِط الألقاب، وتضيق المسافات بيننا، ويتهكم أحدنا على الآخر. وأحيانًا أخرى يفقدنا التعود القدرة على توقع الجديد من الآخر والانبهار به. ويفقدنا التقييم الصحيح للآخر. لقد حكم أقرباء يسوع عليه بأنه مختل (مر ٣: ٢١). وعندما ذهب إلى الناصرة وعلَّم هناك كان تعليقهم: «مِنْ أَيْنَ لِهَذَا هَذِهِ الْحِكْمَةُ وَالْقُوَّاتُ؟ (مت ١٣: ٥٤). وهذا سؤال استنكاري وليس استفهامي، فبدلاً من أن يتعلموا منه ويطبقوا ما قال، استنكروا ما قال وتساءلوا: كيف لابن نجار أن يقول مثل هذه الأقوال! بدون تعود واحترام لا يمكن أن ننجز أو نبدع. فكيف يمكن أن نجمع بين التعود والاحترام؟ هذا هو صراع الحياة المستمر ويحتاج إلى الكثير من النضوج والوعي.

الفصل الخامس

أسباب فشل الحوار

«من قال ما لا ينبغي سمع ما لا يشتهي» (حكمة قديمة).

كثيرًا ما يبدأ الحوار بين الزوج وزوجته، أو الأب وابنه، أو الصديق وصديقه، أو شخص وزميله في العمل... إلخ ويسيء طرف فهم الآخر، فيحتد النقاش ويعلو الصوت فينتهي الحوار إلى لا شيء. وقد نسأل ما السبب في فشل هذا الحوار؟ لاشك أن هناك أسبابًا عديدة، قد تكون بسبب أحد الطرفين أو كليهما، فكما اتفقنا في الفصول السابقة أن الحوار تكلم وإصغاء، إرسال واستقبال، فقد يكون فشل الحوار بسبب مشكلات في التكلم أو الإصغاء، وقد تكون لأسباب أخرى مثل زمان ومكان الحوار (سندرسها في فصل آخر). مع ملاحظة أنه لا يوجد طرف يسمى المتكلم وطرف يسمى المستمع في الحوار، فكل طرف من الطرفين يتكلم ويسمع، فالأسباب الخاصة بالتكلم تنطبق على الطرفين عند الكلام، وبالمثل الأسباب الخاصة بالإصغاء، تنطبق على الطرفين عند الإصغاء. فما هي هذه الأسباب؟

أولاً: الأسباب الخاصة بالإصغاء:

يخطئ المتكلم عندما يظن أن ما يقدمه من معلومات أو آراء أو أفكار سيصل كما

هو إلى المستمع، فالمستمع يختلف عن العدسة، فهو لا يلتقط الأشياء كما هي، بل يخلع عليها من المعاني وفقًا لخبرته الماضية وطريقة فهمه للحياة واحتياجاته وميوله وخبرته مع المتكلم، وهذا ما يجعل الرسالة تصل إلى المستمع مختلفة عما قصدها المتكلم. فهناك العديد من المعوقات التي تجعل المستمع يسيء فهم ما يُقَال له وبالتالي يفشل الحوار، ومن بين هذه المعوقات ما يلي:

١- عدم القدرة على الإصغاء:

لعل أول سبب لفشل الحوار هو عدم القدرة على الإصغاء بسبب بعض الضغوط النفسية، أو الإجهاد، أو أن موضوع الحديث غير مريح... إلخ. فتجد الزوج مثلاً عندما يعود من عمله ويتكلم عن ظروف شغله قد تقاطعه زوجته قائلة: على فكرة الأولاد لم يستذكروا دروسهم اليوم، أو طوال اليوم يتشاجرون.

أو عندما تحاول هي أن تحكي معه عن كيف أن الولد أتعبها طوال اليوم، تجده هو يسألها: ماذا جهزتِ اليوم للغداء؟

٢- عدم الإلمام ببعض الكلمات أو التعبيرات:

التي لها أحيانًا استعمالات غير مألوفة أو مجازية، مما يجعل المستمع يستنتج المعنى الحرفي المباشر دون أن يفهم ما وراء الألفاظ من معان مقصودة.

٣- سماع أشياء لم ننطق بها:

كثيرًا ما نسمع أشياء لم ينطق بها المتكلم إطلاقًا، ونستنتج معاني لم يذكرها. فمثلاً عندما أقول: «كنت أمشي في شارع ضيق جدًا لا أكاد أرى أمامي مسافة

شبر، وأظلمت الدنيا من حولي، أكاد أتحسس خطواتي، أستند على الحائط، وأتخبط في سيري". ترى لو سألتك: في أي وقت من النهار حدثت هذه القصة؟ عادة يجاوب الجميع بالليل طبعًا. هنا أسأل: هل ذكرت في حديثي أن القصة حدثت بالليل؟ هذا استنتاج من فرض خيالك، فقد كنت أتحدث عن مدى الاكتئاب والحزن الذي كنت فيه ولم أحدد إطلاقًا زمن هذا الحدث.

ومثلاً يقول الزوج لزوجته: «الأكل غير مستوي اليوم». رسالة واضحة وسهلة يمكن في الأحوال العادية أن تعتذر الزوجة بأن نوع اللحم غير جيد، أو أنها ستلاحظ ذلك مستقبلاً.

لكن أحيانًا تكون نفس هذه الملاحظة سببًا في مشكلة كبيرة جدًا، إذ أن الزوجة تسمع هذه الكلمات بمعاني لم ينطقها الزوج فتقول له: أنا عارفة رأيك فيَّ، أنت عايز تقول إني مش باهتم ببيتي نتيجة اهتمامي بعملي في الشركة، لكن إياك أن تظن أني سأترك عملي.

ويحاول الزوج إفهامها أنه لم يقصد شيئًا من هذا كله، لكنها مجرد ملاحظة، لكي يكون الطعام أفضل في المرات القادمة. وكثيرًا ما نسمع ما لم يقله الطرف الآخر فيسبِّب ذلك سوء الفهم.

فليس لك الحق في استنتاج معلومة لم يذكرها المتكلم، ومن الأفضل أن تسأله لتتأكد.

٤- عدم فهم مدلول الكلمات:

ويحدث هذا عندما لا يحاول المستمع التأكد من أن ما سمعه وفهمه هو نفسه

ما قصده المتحدث بحيث يمكن تفادي الالتباس وسوء الفهم من خلال سؤال يطرحه المستمع، كما يمكن أن يلخص المستمع ما فهمه بعبارات محددة، حتى يمكن أن يستمر الحوار ليبلغ الطرفان إلى نتائج وقرارات سليمة.

فهناك كلمات تعطي أكثر من معنى. فإذا قصد المُرسِل معنى معينًا بينما فهم المُستَقبِل معنى آخر فهنا ينشأ سوء الفهم. فإذا قال المُرسِل: "أنت غير واعٍ" قد يفهمها المُستَقبِل بعدة معان مثل: إنك جاهل، أو إنك غير صاحٍ، أو إنك قليل الذكاء... وهكذا.

وعادة يأخذ المُستَقبِل المعنى الأفضل إن كانت العلاقة طيبة، لكنه يميل لأخذ المعنى السيء إن كانت هناك مشكلات. فالمثل يقول: «عين الرضا عن كل عيب كليلة وعين البُغضِ تبدي المساوئ». وهذا هو سبب الاهتمام بتوضيح معاني الكلمات، أو استخدام كلمات لا تحتمل أكثر من معنى.

٥- عدم القدرة على فهم المشاعر التي خلف الكلمات:

التفاهم عادة يكون على مستويين: مستوى سطحي هو الكلمات المنطوقة، والآخر تحت السطح، وهو المشاعر. فمثلاً تقول الزوجة لزوجها «لن أدعو أحدًا على العشاء مرة أخرى، فقد كنت خجلة اليوم لأن اللحم احترق والبطاطس كانت غير ناضجة والسلاطة غير مضبوطة». إنها لا تقول هذا لزوجها لكي يقول لها «ولماذا لم تهتمي بطهي الطعام، لقد أخجلتيني «أو » سأشتري لك كتاب فيه خطوات العمل السليمة»... إلخ.

لكنها تتوقع أن يقول لها زوجها «فعلاً حبيبتي يتضايق الإنسان عندما لا تسير

الأمور كما يريد، لكن الأكل كان رائعًا والضيوف استمتعوا بكل شيء».

٦- التسرع في الحكم والاستنتاج:

فمثلاً تطلب الزوجة من زوجها أن يساعدها في المطبخ، فيرفض لأنه مشغول، فتقول له: «أنا أعلم لماذا لا تريد مساعدتي في المطبخ، لأنك تظن أنك أفضل مني، وإن شغلك أهم من شغلي، وإني لست إلا خادمة لك». وربما لم يخطر على بال الزوج هذه الفكرة أبدًا.

٧- تفسير الاستجابة غير اللفظية بطريقة مختلفة عما قصده المرسل:

هل طلبت من زوجتك مرة أن تثبت لك زر قميصك؟ نعم كثيرًا ما يحدث هذا... لكن ماذا يحدث عندما تريد ارتداء ملابسك بسرعة وتكتشف أن ياقة قميصك ينقصها نفس الزر الذي نبّهت زوجتك أن تثبِّته؟ قد يفسر الزوج هذا على أنه مجرد سهو، وآخر يفسره على أن زوجته مهملة، وثالث يرى أن زوجته لم تعد تحبه أو أنها لا تحترمه[١١]... إلخ.

٨- الاحتياج:

تؤثر احتياجات الإنسان على سمعه وعلى فهمه لأنها تستحوذ على كل تفكيره. وقد أُجرِيت عدة دراسات لمعرفة مدى تأثير الحاجات الأولية والثانوية على فهم وإدراك الإنسان، ومن هذه التجارب ما قام به «لفين» (Levine) و«تشين» (Chien) و«ميرفي» (Murphy) على عدد من الأشخاص الجائعين، فعرض عليهم رسومات غير واضحة وطلب منهم تحديد هذه الأشكال، فقال العدد الأكبر منهم: إنها شطائر لحمة، أو أطباق سلاطة، وغيرها من المأكولات الشهية. فأثبتت الدراسات صدق المثل الشائع أن «الجائع يحلم بسوق الخبز»[١٢].

إن الاحتياج يجعل المستمع ينتظر الكلمة التي تسدد احتياجه، وبذلك يمكن أن يسيء فهم الفكرة لأنه لم يركز سوى على جملة منها[١٣].

وهكذا يسيطر الاحتياج على ذهن صاحبه مما يجعله يستنتج أفكارًا لم يقصدها المتكلم.

والحالة النفسية بصفة عامة تؤثر على فهم المستمع، فالشخص الخائف مثلاً قد يفسر أي حركة يسمعها على أنها صادرة من لص أو عدو، والشخص الضعيف، فاقد الثقة بنفسه، قد يفسر أي مشكلة يسقط فيها على أنها بسبب مؤامرة دبرتها أيد خفية له، وأي ابتسامة من الآخر على أنها تهكم عليه، وهكذا.

وانشغال المستمع باهتمامات أخرى يؤثر على فهمه للكلام، إن اهتمامات الناس تسيطر عليها وتؤثر على فهمها لأي موضوع. فأنت مثلاً عندما تريد أن تشتري سيارة، ستجد نفسك وأنت تسير في الشارع أن أول ما يلفت نظرك هو السيارات وألوانها وماركاتها وموديلاتها... إلخ.

٩- الميول والتحيزات:

في دراسة قام بها چاك برهام (Jack Brehm) عن الميول ودورها وتأثيرها على الشخص في اختيار المعلومات التي تؤيده ورفض المعلومات المضادة أو المتصارعة مع اتجاهه. اختار عينات من أشخاص يتفاوت حبهم لبعض الخضراوات كالطماطم مثلاً وغيرها، فوجد أن الشخص الذي يحب أكل الطماطم يميل إلى تصديق المعلومات التي تقول إن هذا النوع من الخضراوات غني بالڤيتامينات، بينما الشخص الذي لا يحب الطماطم ويفضل عليها نوعًا آخر فلا يميل إلى تصديق هذه المعلومات.

وتم عمل تجربة أخرى على مجموعتين من الطلبة، إحداهما شيوعية والأخرى غير شيوعية، وأُلقيت محاضرة عليهم عن الشيوعية ثم أُجريت اختبارات التذكر أسبوعيًا لمدة خمسة أسابيع فاتضح أن الشيوعيين يتذكرون المعلومات المؤيدة لهذا النظام وينسون المعلومات المعارضة. وهذا يدل على الانتقاء في التذكر[١٤].

وتشير الأبحاث إلى أن القراء المتحيزين لنادي الزمالك يرون أن الصحافة القومية تبالغ في نقدها لناديهم، بينما المعادون لنادي الزمالك يرون أن هذا النقد ليس كافيًا. وهذا ما يؤكد لنا أن التحيزات لها دور كبير في حكمنا على المواضيع وعلى فهمنا لها.

١٠- الانتقائية:

وتشمل: الإدراك الانتقائي، التذكر الانتقائي، والقرار الانتقائي. والإدراك الانتقائي يعني أن المستمع لا يتنبه لكل الحديث، بل يركز على عناصر منتقاة منه، وقد تكون هذه العناصر إيجابية أو سلبية. ويجعل المستمع يحرِّف مضمون الرسالة ويفسِّرها بالشكل الذي يتمشى مع آرائه ومواقفه. فقد قام ألبورت وبوستمان (Allport & Postman)[١٥] بدراسة واسعة حول الشائعات وكيفية انتشارها، والتحولات التي تطرأ عليها أثناء سريانها، ودور التحريف الذي يقوم به بعض الناس لتتمشى مع ميولهم وتحيزاتهم والمعلومات والاتجاهات السائدة. وهكذا يلعب الإدراك والتذكر الانتقائي دورًا يتمشى مع احتياجاتنا ومفاهيمنا، فتتحول العناصر الموضوعية إلى عناصر ذاتية، تتلون بأفكارنا وعقائدنا ومعلوماتنا. فالانتقائية تعني التحيز لما نسمح به لأنفسنا بسماعه أو مشاهدته، وتفسيره بالشكل الذي يرضينا.

١١- الإطار المرجعي: (Frame of Reference)

قال أحد الوعاظ في مناسبة عامة: «بدون إيمان يهلك الإنسان» فهم البعض هذه الجملة على أن الإنسان بدون الأعمال الصالحة لابد أن يهلك، وفهمها البعض بمعنى أن الملحدين سوف يذهبون إلى جهنم، وفهمها البعض على أن الإنسان لكي ينجو من الهلاك لابد أن يكون متدينًا ويواظب على حضور الكنيسة والصيام والتناول، وفهمها البعض الآخر بمعنى حتمية تسليم الحياة للمسيح وقبوله مخلصًا شخصيًا حتى ينجو من الهلاك(١٦).

والسؤال الذي يواجهنا الآن هو: لماذا اختلف المستمعون في فهم هذه العبارة؟

واحد من أهم الأسباب التي تؤثر على فهم المستمع هو ما يسمى بـ «الإطار المرجعي» فكل إنسان له إطار مرجعي يتكون لديه منذ الصغر من خلال مجموعة من مؤثرات مختلفة أسرية وبيئية وثقافية، ويكون هذا الإطار المرجعي هو أساس تصنيف الأفكار والمعلومات التي يتلقاها الإنسان، أي أن الإنسان يدرك ما يسمعه من خلال إطاره المرجعي. فمثلاً لو أن واعظًا قال في مناسبة عامة «العهد القديم عهد الناموس، والعهد الجديد عهد النعمة» فإن المستمع الغير متعمق في فهم الكتاب المقدس سوف لا يفهم شيئًا، فالناموس بالنسبة للإنسان العادي هو البعوض، والنعمة هي لقمة العيش.

وكلمة «كلب» عندما يسمعها شخص قروي لم يعرف في حياته إلا الكلاب الضالة في الشوارع يختلف معناها عن آخر يعيش في حي راقٍ وتجربته مع الكلاب مقصورة على الكلاب المدللة التي تربى في المنازل. وهذا وذاك يختلفان عن الإسكيمو

الذي لم يشاهد أبدًا سوى الكلاب التي تجر العربات فوق الثلوج. وكلمة لبن في مصر تعني اللبن الحليب، بينما في سوريا ولبنان والكويت تعني اللبن الرايب.

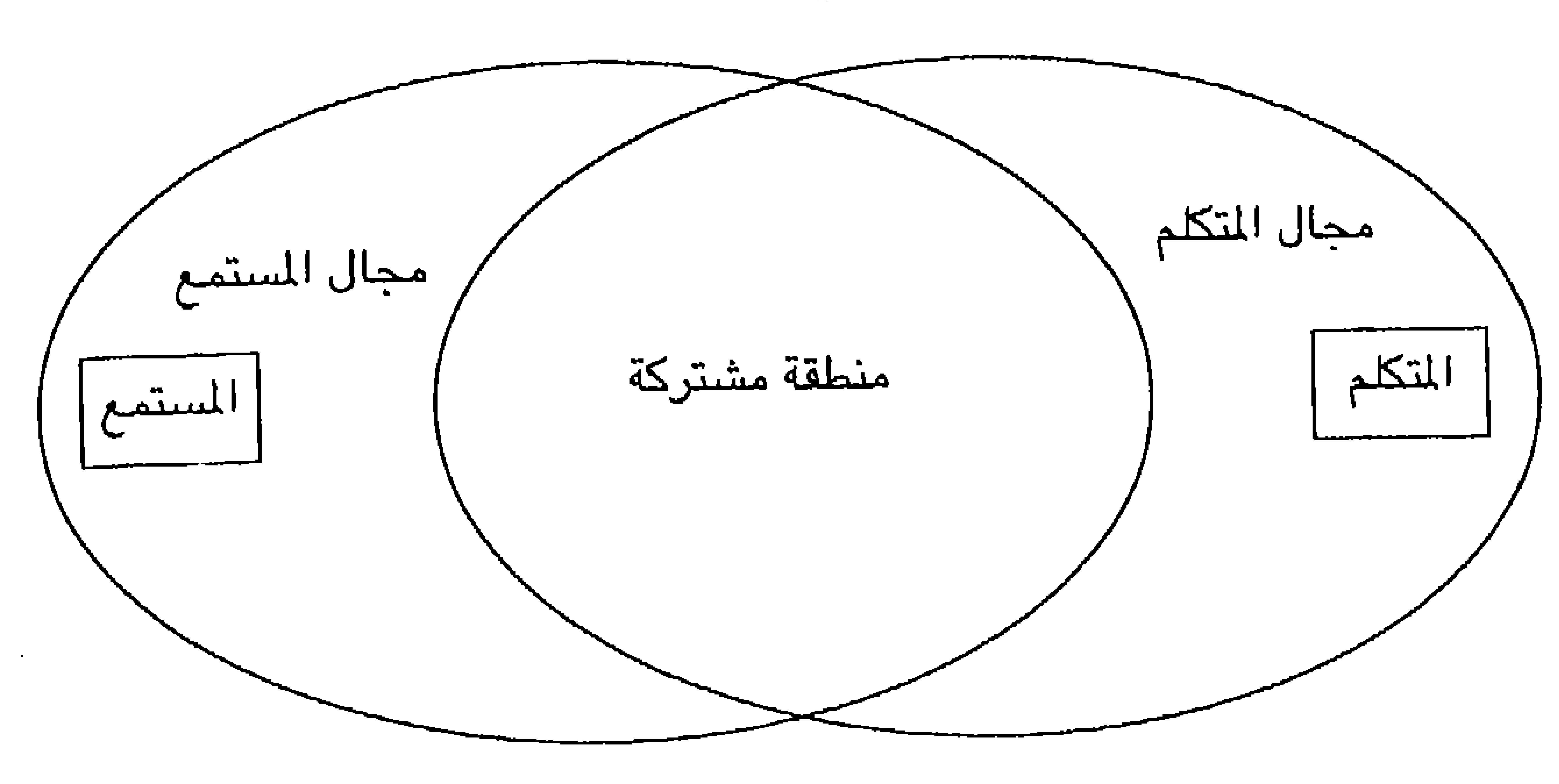
نحن نخطئ عندما نظن أن العبارة التي يقدمها المتكلم تصل إلى المستمع كما هي، فهناك ما يسمى بالمرشح البشري، أو الفلتر «Human filter»

ويمكن أن نوضح ذلك بالرسم الآتي:

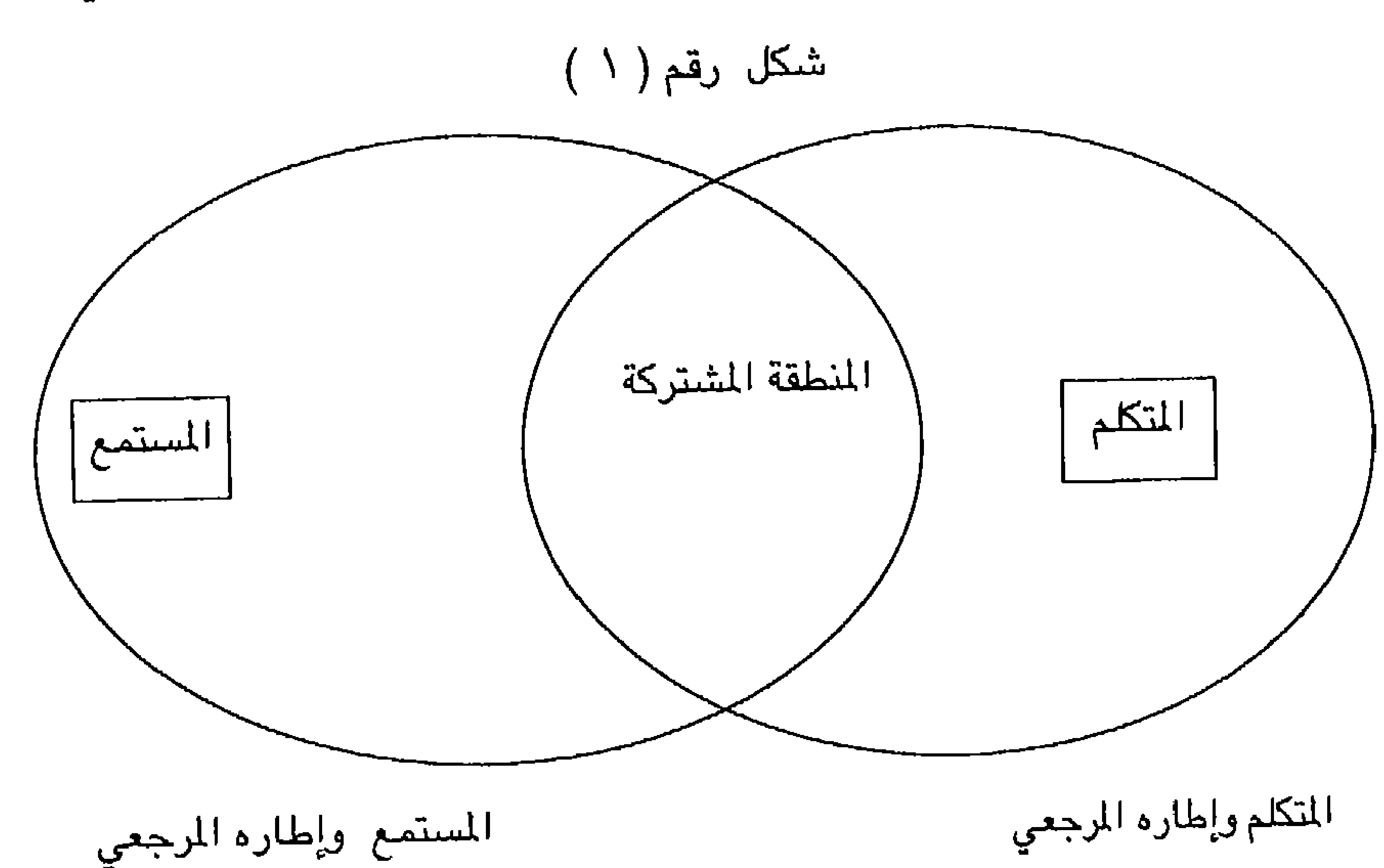
المتكلم ← | مستواه الثقافي | عاداته وتقاليده | معتقداته الشخصية | الجماعة التي ينتمي إليها | بيئته وخبراته ← المستمع

تقول جودي ريكارد «إن كل شخص يرمز رسائله ويؤول إرجاع الأثر عليها متأثرًا بمجاله النفسي وتجربته الذاتية، حاضرًا وتاريخًا. وعندما تصل الرسالة إلى المستمع فإنه يؤولها ويرد عليها متأثرًا بدوره بمجاله النفسي وتجربته الذاتية حاضرًا وتاريخًا. وتشكل منطقة تداخل المجالين النفسيين النقطة المشتركة التي تسمح بالتفاهم وبالتالي وصول الرسالة وإرجاع الأثر عليها. أما إذا كانت منطقة التداخل هذه لا تتضمن قسطًا كافيًا من التجربة المشتركة فإن سوء التفاهم سيقع، والاتصال سيفشل.

ويمكن أن نوضح هذا بالشكل الآتي:



شكل رقم (١)



شكل رقم (٢)

في الشكل الأول نرى أن هناك منطقة مشتركة كبيرة بين المتكلم والمستمع، فالإطار المرجعي لكل منهما متشابه، والمستوى الفكري والثقافي، لذلك يكون هناك مزيد من الفهم بينهما، وتصبح رسالة الواعظ مفهومة للمستمع.

أما في الشكل الثاني فالمنطقة المشتركة صغيرة جدًا بين المتكلم والمستمع، فلكل منهما ثقافة مختلفة، وعادات وتقاليد مختلفة، وقيم مختلفة، لذلك تجد من الصعب على المستمع أن يفهم رسالة المتكلم.

فكلما زادت المنطقة المشتركة زاد الاتصال والتفاعل بين المتكلم والمستمع، أما عندما تكون هناك فجوة بين الإطار المرجعي لكلٍّ من المتكلم والمستمع فسيذهب حديثه أدراج الرياح، لأنه سيتكلم بلغة غير مفهومة للمستمع ومن خلفيات مختلفة تمامًا عن الخلفيات التي في ذهن المستمع. ويقول علماء الاتصال إن المستمع يقبل من المعلومات ما يتفق مع إطاره المرجعي ويرفض ما لا يتفق معه، بل وأكثر من ذلك، أن الإنسان يكون أكثر حساسية لبعض الإشارات والعلامات من بعضها الآخر.

وكل إنسان له مخزون من الخبرات والمعتقدات والقيم والتقاليد، وكل شخص ينتمي إلى جماعة لها قيم وعادات وتقاليد في أسلوب الحياة اليومية والاحتفالات والأعياد وغيرها. من خلال هذا الإطار المرجعي يفهم الإنسان الرسالة المقدمة له.

قام أحد الباحثين بإجراء تجربة في إحدى قرى بني سويف حيث نسبة الأمية مرتفعة جدًا، فوضع لافتة كبيرة من القماش رسم عليها في جهة اليمين فلاح سليم البدن ومعه زوجته ترتدي ملابس جميلة ويشع من وجهها الإحساس بالسعادة، وإلى جوارها طفلان ولد وبنت يحملان كتبًا وكراريس مما يدل على أنهما يتعلمان في مدرسة القرية، فهذه إذن أسرة سعيدة. وفي الجانب الأيسر وضع صورة أخرى على

النقيض من ذلك، لفلاح متعب وزوجته مرهقة ترتدي ملابس رثة ممزقة وتجر ورائها تسعة أطفال يعانون من أمراض مختلفة[١٧].

والعجيب أنه عندما وُجه السؤال إلى إحدى السيدات عما تفهمه من اللافتة، فقالت إنها ترثي لحال السيدة المسكينة التي في الصورة اليمين وترجو لها المزيد من «الخلف الصالح».

لقد نظرت هذه السيدة من خلال إطارها المرجعي الذي يشير إلى أهمية الذرية كبركة من الله. وأنهم يربطون الزوج بالزوجة، ويعطون الأسرة مكانة اجتماعية كبيرة وسط القرية.

إن اختلاف الإطار المرجعي بين المتكلم والمستمع يجعل الرسالة تصل مبتورة وناقصة وبلا معنى للمستمع، ومن المهم للراعي أن يفهم الإطار المرجعي لشعبه.

١٢- قصور الإدراك الحسي:

يدرك المستمع الرسالة التي تُعرَض عليه عن طريق حواسه من سمع وبصر ولمس وشم وتذوق، إلا أن السمع والبصر هما أهم الحواس في عملية الاتصال. ولذلك إذا كانت هذه الحواس بها قصور أو معطلة لسبب أو لآخر فهذا يعوق عملية الاتصال مهما بذل المتكلم من جهد في تنظيم أفكاره وأسلوب تقديمها. وهناك ما يسمى أيضًا بالحواجز اللفظية (Semantic noises) وهي عدم مقدرة المستمع على تفسير الرسالة الموجهة إليه تفسيرًا صحيحًا، أو فهمها على طريقته الخاصة بشكل يختلف كل الاختلاف عن المعنى المقصود وذلك لصعوبة اللغة التي يستخدمها المتكلم.

ثانيًا: المعوقات الخاصة بالمتكلم:

كثيرًا ما يفشل الحوار بسبب المتكلم نفسه. ومن بين معوقات الاتصال بين المتكلم والمستمع والخاصة بالمتكلم ما يأتي:

١- يستخدم المتكلم كلمات غير واضحة، أو تحمل أكثر من معنى.

٢- يستخدم المتكلم أسلوبًا غير مباشر في التعبير عما يقصده، فتصبح هناك فجوة بين ما يقوله شخص من ألفاظ، وبين ما يفهمه الشخص الآخر من معان، بصورة قد تجعل ما يقصده المتحدث لا يصل بوضوح كامل إلى المستمع.

٣- يستخدم المتكلم كلمات غير مألوفة (علمية أو ثقافية، أو بلغة أجنبية) قد لا يدرك المستمع أبعادها.

٤- الاختصار الشديد في الحديث دون تقديم شرح أو تفصيل يفيد في توضيح المعنى المقصود.

٥- الإصرار على التحدث في موضوع لا يرغب المستمع التحدث فيه، مما يثير ملله وضيقه، وقد يستمع ولكنه لا ينصت، لأنه يسمع بفكر شارد وتركيز ضعيف، وقد تلتبس عليه المعاني، وقد يسيء فهم الكلام.

٦- حينما يكون المتحدث شخصًا غير مرغوب فيه، فإن المستمع كثيرًا ما يشعر بعدم الارتياح لمتابعة حديثه، وكثيرًا ما يسيء فهم ما يقصده.

٧- يكون المتكلم عصبيًا يستخدم تعبيرات قاسية، لأنه تعوَّد على استخدام تعبيرات جارحة، فيمكن في سورة غضب أن يقول كلمات أو جُملاً تسيء للآخر فتفسد الحوار وتترك جرحًا كبيرًا في أعماقه.

٨- **الخوف**: إن زاد عن حده يمكن أن يشل المتكلم، خاصة إن كان سيتحدث أمام مجموعة أو مع رئيسه أو مديره أو أستاذه، ويصيبه باللجلجة والتهتهة، ويجعل الأفكار تشرد من ذهنه.

أما إذا كان خوفك من النوع الطبيعي الذي يمكن السيطرة عليه، فهذا سيدفعك تلقائيًا للحديث الجيد.

كان وليم ماكولاف يقول وهو يدرب تلاميذه على الحديث المؤثر: «سنختار شخصًا بطريقة عشوائية الآن ليلقي أمام المدرَّج كله حديثًا قصيرًا لمدة خمس دقائق في أي موضوع يختاره.. وسأبدأ في العد إلى أن أصل إلى رقم ٢٠. وأي شخص أشير إليه سيكون هو محدثنا.. ويبدأ في العد إلى أن يصل إلى رقم ١٨ ويتوقف عن العد، ويسأل تلاميذه: بماذا تشعرون الآن؟ ثم يستطرد «أتعشم أن تكونوا جميعًا تعانون من الفم الجاف، وغصة في الحلق، وضربات القلب السريعة، واضطراب في المعدة، وعرق في الأيدي».

فمن لا يعاني من إحدى هذه الأعراض إما أنه غبي جدًا لدرجة أنه لا يشعر بأي إحساس من الخوف، أو أنه لا يهتم بأداء عمل جيد. إن أي شخص يتمتع بذكاء عادي ويهتم بتقديم عمل جيد لابد وأن يخاف.(١٨)

الخوف الطبيعي بركة من الله وضعها فينا لمواجهة الطوارئ والظروف الصعبة. فلولا الخوف من الامتحان لما اهتم الطالب بمذاكرة دروسه باهتمام. وعندما يهجم عليك كلب شرس وأنت تمشي تترنح في الشارع وتشعر بإرهاق شديد، تجد نفسك تجري بقوة كبيرة لا تعلم من أين حلّت عليك، ورغم أنك كنت تشعر أنك غير قادر على المشي تصبح قادرًا على القفز من على سور عال. ما الذي حدث؟

يقول المتخصصون إنه عندما يواجهنا موقف مخيف فإن إحدى حواسنا ترسل رسالة تحذيرية فورية إلي المخ، فيرسل المخ في نفس اللحظة رسالة إلى الغدة فوق الكلوية التي تفرز بسرعة مادة الأدرينالين في الدم فيدفع تيار الدم الأدرينالين إلى القلب الذى ينشط فيضخ الدم بسرعة مسببًا زيادة فورية في معدل دقات القلب، وبالتالى في كمية الدم التى تصل إلى كل الأعضاء الحيوية في الجسم، وبالتالي يستطيع الإنسان أن يرى ويسمع ويشعر ويفكر بطريقة أفضل.

الخوف بركة إذا استفاد منه صاحبه، إذ يملأه طاقة وحيوية لمواجهة المواقف المختلفة. وأفضل طريقة للسيطرة على الخوف هي أن لا تخاف من الخوف، وتدرك أنه أمر طبيعي.

٩- **اللازمة**: يعاني البعض من بعض اللازمات الظاهرة التى تعرقل الاتصال بينهم وبين من يسمعهم. فهناك من تجده يخلع نظارته ويلبسها عشرات المرات، أو يلعب في أظافره كثيرًا، أو يمسك بخاتم يده ويلف فيه طوال الوقت، أو يمسك بمنديل ويمسح فمه ووجهه عشرات المرات، وهناك من يلعب في زراير سترته، وهناك من يلعب في شعر رأسه. وقد تكون اللازمة كلمة أو عبارة يكررها المتكلم كثيرًا مثل «صدقوني» أو «في الحقيقة» أو «هكذا » أو «فاهمني» ... إلخ. لذلك أقول لك حاول أن تتخلص من كل لازمة في حياتك لأنها تشتت انتباه من يسمعك.

١٠- **الأحكام المسبقة**: قال أحد الحكماء: «الرأي المسبق يصدر حكمًا بالإعدام على كل الآراء الأخرى». نعم إن الأحكام المسبقة تؤثر علينا تأثيرًا سلبيًا مباشرًا على الحوار، وتعطل التفاهم والتقارب. فعندما تتحدث مع شخص وفي ذهنك حكم مسبق أنه لن يقبل الكلام، أو لن يتغير، أو أنه خبيث، أو عنيد، أو لن يسكت إلا بالتهديد، أو

لن يقتنع إلا بالصوت العالي، أو يحتاج لمن يهينه، أو يقول شيئًا ويفعل شيئًا آخر، أو أنه لن يلتزم بما ستتفقان عليه ... إلخ فإن هذا يفسد الحوار. والزوجة التي تتحاور مع زوجها وفي ذهنها حكم مسبق أنه كذاب لن تصل إلى شيء.

١١- **عدم وضوح مخارج الألفاظ:** «Articulation» : إذا أردت أن تحمي الحوار من سوء الفهم والارتباك والملل عليك أن تدرِّب نفسك على أن تخرج الكلمة واضحة ومفهومة للمستمع، فالخطأ نتيجة نطق الحروف بشكل غير واضح يشتت المستمع ويعيق فهمه للكلمات وبالتالي العبارات.

فهناك من يميل إلى إنهاء الجمل حسب خط بياني هابط، أي أن الصوت يميل إلى الانخفاض لدى نهايات الحروف في الكلمات، والكلمات في الجمل، وهذا عيب يقع فيه بعض المتكلمين دون أن يشعروا، مما يجعل المعاني غير واضحة في ذهن المستمع، ويجعل الأداء مملاً. فوضوح النطق من الضروريات، لأن المستمع يريد أن يسمعك واضحًا جليًا في كل حرف من حروف الجملة سواء في أولها أو في وسطها أو في آخرها.

وهناك من يميل إلى «أكل» بعض الحروف نتيجة التسرع، أو عادات النطق السيء في الحديث الدارج، ولكن من المهم أن تحتفظ بمستوى صوتك عاديًا حتى آخر حرف في الكلمة، وآخر كلمة في الجملة.

يؤكد المتخصصون أن معظم عيوب النطق والكلام يمكن إصلاحها بالتدرب والصبر والإصرار، كأن يكون المتكلم سريعًا في كلامه، أو بطيئًا، أو كثير الوقفات، أو ألثغ، أو عنده تهتهة، أو لجلجة، فالكلام في النهاية هو مجموعة عادات في النطق،

وتعوّد على التعبير بطريقة معينة. فإذا كنت تعاني من مشكلة في الصوت، إليك بعض الخطوات التي تساعدك على الحل، والتي قدمها لنا د. تشارلس بارتو ١٩:

(أ) لا بد من الاعتراف بوجود مشكلة في النطق.

(ب) لا بد من تحديد الخطأ، ومعرفة كيفية حدوث الانحراف عن النطق الصحيح.

(جـ) عالج كل مشكلة من مشاكل النطق على حدة، ولا تحاول علاج عدد من المشاكل في وقت واحد.

(د) اقرأ بصوت عال من كتاب مشكَّل مع النطق الكامل وتشكيل كل أصوات الكلمات، وكل حروف الكلمة، بما فيها الحروف التي في وسط الكلمة، وسجِّل صوتك واستمع إليه مرة أخرى، حتى يظهر في النهاية عمق جديد لصوتك، وداوم على هذا التمرين يوميًا.

أخيرًا، تذكر باستمرار أن إصلاح أخطاء النطق وتكوين عادات جديدة في استخدام الصوت لا يحدث إلا بمداومة النطق حسب النمط الجديد، حتى تصبح عملية النطق الجديدة عادة مثل بقية العادات.

وتستطيع بالتدريب الجاد، والممارسة اليقظة أن تبرز معنى كل كلمة وكل جملة للمستمع من خلال نغمات صوتك المختلفة.

١٢- **رتابة الكلام:** من بين أهم أسباب الرتابة هو جريان الصوت على وتيرة واحدة لا تتغير أبدًا من حيث:

• **درجة الصوت:** كأن يكون الصوت طول فترة الحوار عاليًا أو منخفضًا أو متوسطًا.

• **الإيقاع:** بمعنى أن يكون الصوت على إيقاع متشابه من حيث السرعة أو البطء.

• **الوقف:** كأن يكون الوقف متشابهًا من حيث نوع الوقف، أو طول الجملة، أو قصرها، أو النهايات منغمة بنغمة واحدة.

والرتابة تدعو السامع إلى الملل والسأم، لأنها بعيدة كل البعد عن تصوير المعنى الذي يجذب السامع. وتلوين الجمل بطوابق صوتية مختلفة تبعًا للبواعث والمواقف والدوافع.

ويحتاج كل شخص أن يدرب نفسه على الإلقاء الجيد، فيخرج من رتابة الحديث ويجعل الحيوية والخفة تدب في كلماته ويصبح متكلمًا ممتازًا ومؤثرًا. وهنا ينصح المتخصصون بالآتي:

• **غيِّر طبقات صوتك:** حتى يخرج الصوت متموجًا كسطح البحر نحو الأعلى والأسفل ولا يبقى على وتيرة واحدة، وهذا يبعث على الارتياح ويعطي الحديث طعمًا. إن تغيير طبقات الصوت يوضح للمستمع ما إذا كنت تقرر حقيقة أم تلقي سؤالاً، والتنوع يبين ما إذا كان سؤالك استفساريًا أم تعجبيًا أم استنكاريًا. وستجد أنه بتغير النبرة يتغير المعنى، سواء كنت تريد جوابًا، أو تقدم توبيخًا، أو تريد للسامع أن يفكر ويغوص في أعماق نفسه.

• وتغيير طبقة الصوت يعطي للحديث راحة ودفئًا: ويمكن أن يكون بين جملة

وأخرى، أو الكلمة الواحدة. فمثلاً عندما يقول المتحدث «مرحبًا بكم» بنفس طبقة الصوت يكون حديثه رسميًا، أما إذا أراد الترحيب الحقيقي وإضافة الدفء للمستمع فيجب أن يغير في طبقة الصوت بحيث يكون أول المقطع أعلى من باقي العبارة.

وعلى المتكلم أن لا يرفع صوته ويخفضه لمجرد أن يكون صوته متنوعًا ولكن لا بد لهذا التنوع أن يسير مع المعنى المراد توصيله للمستمع؛ فلا يجب أن يُخفض المتكلم صوته في نقطة مهمة ويرفع صوته في نقطة أقل أهمية.

● **يقول ماير جال:** «إن ربط طبقة الصوت ذهنيًا بالمضمون هو أفضل وسيلة للتغلب على رتابة الأداء»[٢٠].

وتكمن المشكلة أحيانًا في أن المتكلم يكون منهمكًا في التفكير في الجملة التالية وبدون وعي هذا الانهماك يجعل طبقة الصوت تخرج على وتيرة واحدة.

● **غيِّر معدل سرعة صوتك: يقول ديل كارنيجي:** «كان «لنكولن» يستخدم هذا الأسلوب لتوصيل فكرته، فقد كان يلقي عدة كلمات بسرعة وعندما يصل إلى الجملة التي يريد أن يشدد عليها يرفع صوته ببطء ثم يندفع بعد ذلك بسرعة. لقد كان يعطي وقتًا لكلمة أو كلمتين يرغب في التأكيد عليهما أكثر مما يعطيه لست كلمات تكون أقل أهمية منها»[٢١].

ولاشك في أن السرعة المناسبة للكلام تعتمد على إمكانيات صوت المتكلم، والجو النفسي الذي يعيشه المستمع، والمعاني التي يقصدها المتكلم.

وعليك أن تدرب نفسك على السرعة المتزايدة والسرعة المتناقصة.

والسرعة المتزايدة هي أن يكون المتكلم يلقي بسرعة معينة ثم يبدأ تدريجيًا في زيادة سرعة كلامه.

أما السرعة المتناقصة فهي أن يكون المتكلم يلقي بسرعة معينة ثم يبدأ تدريجيًا في إبطاء كلامه.

ويجب على المتكلم ألا يتكلم بسرعة شديدة فلا يستطيع المستمع أن يتابعه ويهضم الأفكار التي يقدمها، ولا يجب أن يتكلم ببطء شديد فيصيب المستمع بالملل.

يرى المتخصصون أن التفاصيل الغير مهمة يمكن أن تُقال بسرعة، بينما الأفكار المهمة يجب أن تقال ببطء. فدرجة الصوت البطيئة أسلوب لتأكيد الأفكار وتثبيتها في ذهن المستمع.

ويقول آل فاصول: «كقاعدة يستطيع الإنسان أن يسمع ٣٢٥ كلمة في الدقيقة، ويتكلم ١٧٥ كلمة والمطلوب أن يكون الصوت متنوعًا، لذلك يعتبر علماء الاتصال أن السرعة المتوسطة المعقولة هي من ١٢٥ - ١٥٠ كلمة في الدقيقة. ويمكن زيادة السرعة من ١٥٠ - ١٧٥ كلمة في الدقيقة عندما يكون المضمون في حاجة إلى توكيد خاص. ويمكن أن يكون المعدل من ١٠٠ إلى ١٢٥ كلمة في الدقيقة عندما يكون المضمون يحتاج إلى توكيد مؤثر»[٢٢].

ولاشك في أن المتكلم الذي لديه شيء يريد أن يقوله لمستمعيه ويقنعهم به، سيستعين بكل الأشياء السابقة، ويتكلم بهدوء وبلا تكلف أو تصنع، وتراه متفاعلاً

وقد تحتاج أن تستعد بهدوء وحكمة لما تريد أن تواجهه به. وربما تحتاج أن تسأله أسئلة هادئة، تدفعه إلى إجابة محددة واضحة.

لاحظ دائمًا أن العدائي يحتاج لصديق، ويفتقر للحب والود. وأحيانًا تكون الدعابة الرقيقة، أو النكتة التنفيسية فرصة للتعبير عن النفس. فيبدأ التجاوب بدلاً من رمي الأحجار.

الحوار مع الشاكي والناقد:

الناقدون أنواع، منهم من يهدف لإصلاح الموقف، ومنهم من لا يريد إلا النقد فقط. ومن الشاكين أيضًا من يريد إصلاح الموقف، ومن يريد الشكوى فقط. ومنهم الباحثون عن الأخطاء، وهؤلاء كثيرون. فالباحث عن الأخطاء، يهوى أن يكتشف أخطاء من يتعامل معه. بل يهوى أن ينبش في القديم، لعله يجد أخطاءً يتحدث عنها، ويبالغ فيها.

وكثيرًا ما يكون الشعور بالنقص أو الحقد من الدوافع الأساسية للباحث عن أخطاء الآخرين. ونحن في مجتمع لا يقدر أن يرى الناجح دون أن يهاجمه، أو يعترض عليه، أو يطعنه. فمجتمعاتنا مليئة بالحقد.

ومن الناقدين، من يتصرف كما لو كان هو القاضي، الذي يريد أنْ يدينك ويحكم عليك. فهو يريد أن يجعلك تشعر بأنك مخطىء دون سبب حقيقي. فهو يهوى أن يصيبك بجروح في كرامتك، أو في نفسيتك.

وهناك الشاكي، الذي يشكو، رغم أن كل شيء حسن. لكنه يريد المبالغة والإساءة، ويبغي تشويه الحسن.

يشعر الشاكي أنه يريد أن يلطخ صفحة بيضاء، ويصور للغير أنه يكشف الخطأ، لأنه يريد تصويبه.

الناقد اللاذع لا يهتم بمشاعر الآخرين، بل قد يجد متعة عندما يجرح مشاعرهم، ويضايقهم، ويسيء إليهم. فهو لا يظهر لك أنه سعيد بذلك، ولكنه في أعماقه يشعر بسعادة.

وعندما تتعامل مع الشاكي والناقد، تشعر أحيانًا بالغيظ لأن الشاكي يشعر دائمًا أنه على صواب، والناقد يحس دائمًا أنه في مستوى أعلى ممن حوله.

وقد لا تدري أن الناقد، ينتقدك لأنه أساسًا يشعر بالتهديد. فهو يلومك لأنك ناجح، وهو فاشل.

حاول وأنت تتحاور مع مثل هذه الشخصيات أن تستمع إلى الشكوى والنقد بالكامل. واعمل مراجعة للأحداث. لو أنك أخطأت، اعترف بالخطأ. واشرح الأحداث المرتبطة بذلك. لا تحتاج لتبرير موقفك، امسك أعصابك. تحدث بأدب ولياقة.

أما إن كنت لم تخطئ، فحاول أن تشرح الأمر بهدوء، وحدد مسئولية الخطأ. وفي نفس الوقت اقترح وسيلة للإصلاح وللخروج من المأزق.

وإن كانت المشكلة التى أثيرت عليك تافهة، فحاول أن توجه نظر من تتعامل معه إلى أن هناك أمورًا أهم، تحتاج إلى الاهتمام بها.

يمكنك أن تحول الحوار، من كونه هجومًا عليك، إلى حوار حول المبادىء والسياسات العامة، فتتحول الدراسة إلى اتجاه بناء.

كن دائمًا ملتزمًا بضرورة الاحترام المتبادل كأساس لأي حوار. وقلل الحساسية من جانبك، ابنِ الثقة. اعترف بحاجات الغير، كما تعترف بحاجاتك النفسية والعامة. وعندما تعامل الشاكين، الذين يشكون حبًا في الشكوى، شجعهم لسلوك أكثر التزامًا ونضجًا. وساعد مثل هذه الشخصيات على أن ترى الجوانب الإيجابية، واطلب منهم رأيهم في الإصلاح إن كان هناك خطأ، وما الذي يمكن أن يفعلوه هم وطالبهم به.

الحوار مع الشخصية العنيدة:

العنيد لا يقبل أن يغيِّر رأيه بسهولة حتى بعد أن تكشف له عن مشكلات عديدة في وجهة نظره. وهو لا يقبل توجيه اللوم إليه، ولا يستمع إلى صوت غيره، ولا يقبل إلا فكره هو. بالرغم من أنه بهذا يخلق لنفسه مخاطر عديدة.

ومن خلال الحوار الموضوعي تشعر بأنك تتعامل مع شخص يصعب أن تقنعه بفكرتك، وتكون أنت على صواب، ولكنه لا يفهمك، ولا يريد أن يفهمك. وكأن له هدفًا خفيًا لا يريد أن يخبرك به. فتشعر بالحيرة وأنت تتعامل مع شخص عنيد لأنه لا يريد أن يسمعك، وإن سمعك لا يفكر فيما تقول.

وأنت تتحدث مع الشخص العنيد كن هادئًا، واضبط أعصابك، ولا تغضب، واعطه الفرصة ليتكلم حتى ينتهي من حديثه. وكن موضوعيًا، ولا تأخذ الكلمات القاسية على أنها إهانة شخصية. وحدد هدفك، وحاول أن تتجه بفكرك، ثم بحوارك لتحقيقه. وعندما تتمكن من بدء الحوار، اشرح الفوائد المتبادلة لكافة وجهات النظر، وقدم بدائل للحلول أو المسائل. وقل لمن تتحدث معه: الاقتراح الذي أقدمه، يعطيك الفوائد التالية..(اذكرها له).

وقد يكون من الأفضل أن تقول له: هذا رأيك، وما سيتم هو رأيك، لكني أريدك أن تستمع لوجهة نظر أخرى، فأنت ستستفيد أكثر لو حدث كذا... وكذا... وكذا... أو إن الاجتماع سيحقق نجاحًا أكبر لو أننا عملنا هذا. أو تقول له: فكرتك فيها جانب حسن وهو... لكن الجانب الفلاني وهو... سيلحق بنا الضرر الفلاني، ثم تشرح ما هو الضرر الذي سيحدث.

كن حريصًا أن يكون كل ما تقدمه مدروسًا بدقة، وأن تكون لديك البيانات الكافية للاقتراح. وقل له: أنا واثق أنك ستوافق على هذا الاقتراح، لأنه يحل المشاكل الفلانية، ويعطي الفائدة الفلانية، وقدم الأدلة والبراهين على ذلك وبالمستندات لو أمكن، فالمستندات تجعل العنيد على استعداد للتفاهم، ويتراجع عن عناده. وقد تحتاج في مرات أن تُدخِل شخصًا آخر في الحديث ليسمع ويؤكد له صحة وجهة نظرك، وفي مرات أخرى يكون من الأفضل أن تعطيه فرصة أخرى للتفكير ومراجعة الأمر ثم تَتَخذا القرار في اليوم التالي مثلاً.

ورغم أنه عنيد إلا أنه يحتاج لصديق، فكن صديقًا له، واستخدم الدعابة متى أمكن، وأكد له على رجاحة عقله، وقدرته العقلية الكبيرة، وعاونه على أن يرى روح الحقيقة أكثر من حرفية اللوائح.

الحوار مع الكتوم وقليل الكلام:

الكتوم وقليل الكلام لا يتحدث كثيرًا، ولا تعرف هل هو سعيد أم حزين؟ راضٍ أم رافض؟ قد تحكي معه مدة طويلة ولا يفعل شيئًا سوى هز رأسه أو يبتسم بهدوء أو يقول مجرد جمل قليلة. فمتى تحدثت إليه لا يقيم حوارًا مستمرًا، وليس له رد فعل واضح.

قليل الكلام قد يكون خجولاً، نتيجة ظروف معينة في النشأة والتربية، فربما نشأ في بيت قليل الكلام ولا يجيد التعبير عن مشاعره، فلا يحول الأفكار إلى كلام.

وربما لأنه يعاني من عيب في النطق والكلام مثل لثغة أو تهتهة أو أكل بعض الحروف، وربما تهكموا به في صغره فصار يميل للصمت.

وهناك من تعلم الصمت والكتمان لأنه لا يريد أن ينفتح على الغير، وربما أصابته جروح في الماضي نتيجة حديثه مع الآخرين، فرأى أنه من الأفضل أن يقلل الكلام.

وهناك نوع من الصامتين شكّاك، يبحث عن دليل قبل أن يتكلم. لذلك يتطلع بهدوء حتى يكتشف من أنت وبعد أن يطمئن ويتأكد من صدقك وأمانتك يتكلم.

والصمت ليس دائمًا دليل الجهل، فمرات عديدة يكون دليل العلم والمعرفة.. وليس دليل جمود المشاعر والعواطف فكثيرًا ما يكون جياش المشاعر لكنه لا يعرف أن يعبر بالكلام.

ويجب أن تعرف أن قليل الكلام بالرغم من أنه انطوائي يحب الوحدة، ولا يتكلم كثيرًا لكنه يحب أن يسمع، ويسعد بأن يأتي إليه شخص يحدثه عما يدور حوله. ويكون سعيدًا بوجود صديق، يبادله الاحترام، ويقطع عليه وحدته المملة بين الحين والآخر.

وأنت تتحاور مع الكتوم اسأل أسئلة محدودة تدفعه إلى الكلام والرد عليك. واحذر أن تأخذ دور وكيل النيابة لئلا تزيده إصرارًا على الصمت والكتمان، ولتكن الأسئلة مباشرة وواضحة وودودة بحيث يهمك أن تجعله يستريح وهو يجيب عن الأسئلة. فالأسئلة تخرجه من صمته.

وكن رقيقًا، وصريحًا وأنت تجيب عليه، وأعطه كل الأدلة على ثقتك ومحبتك. وكن واضحًا، لكن لا تندفع، ولا ترغمه بشدة على التحدث.

أعطه الحب والتقدير، وأعطه فرصة ليتحدث معك، لتحصل على ما تريد من معلومات. فإن أصر على عدم التجاوب، اسأله سؤالاً آخر.

شجعه أن يحكي، مؤكدًا له احترامك وتقديرك الكامل، مهما كانت الظروف، وأعطه كل مشاعر الأمن والأمان ليتحدث براحة نفسية كاملة.

الحوار مع من يستمتع بالاستفاضة في الحديث:

هناك من يستمتع بالاستفاضة في الحديث وتكرار المعاني باستخدام كلمات مترادفة كثيرة دون أن ينتقل من الفكرة إلى فكرة أخرى، أو دون أن ينهي فكرة ليبني عليها فكرة أخرى مترتبة عليها، وهذا يجعل الحديث يدور في حلقة مفرغة حول فكرة واحدة مما يصيب المستمع بالتشتت والملل، ويجعل الحوار فقيرًا نمطيًا.

مثل هذه النوعية من المتحدثين يحتاج إلى شخص ينصت إليه، ويساعده على توجيه حديثه توجيهًا إيجابيًا، وذلك بأن يلخص له الفكرة موضوع الحديث، فيدرك المتحدث أن المستمع قد فهم قصده تمامًا، ثم يطلب منه بلباقة أن ينتقل إلى الفكرة الأخرى، أو يسأله أسئلة تقدمية تجعله ينتقل إلى الفكرة التالية وهكذا...

الحوار مع من يتحدث طيلة الوقت:

لعلك سمعت نكتة الرجل الذي قال لصديقه: هل تعلم أن لي أسبوعين لم أتكلم مع زوجتي! فقال له بذهول: لماذا؟ هل أنت مشغول لدرجة أن لا تجد وقتًا لتتكلم

مع شريكة حياتك؟ فأجابه: كلا، هي التي تتحدث باستمرار ولا تعطيني فرصة للرد عليها!

نعم، هناك من لا يريد أن يترك الفرصة للطرف الآخر للحديث، وكلما حاول الآخر أن يتدخل يقاطعه بحجة أنه يريد أن يكمل أولاً حديثه حتى نهايته. وهكذا ينتقل من فكرة إلى أخرى دون أن يسمح للطرف الآخر بالمشاركة، كما لو كان يفرض عليه الصمت الاضطراري، مما يؤدي إلى شعور الطرف الآخر بعدم الارتياح، أو الضيق نتيجة عدم احترام حضوره، وسلبه حقه في التعليق أو الاعتراض، أو حتى في إبداء الاستحسان، فكل همه الاسترسال في الحديث وكأنه يعتبر أي تعليق يقدمه المستمع نوعًا من المقاطعة. مثل هذه الشخصية لا يسعد بها كثيرًا من يتعامل معها، ويجد صعوبة كبيرة كل من يريد أن يتحاور معها، إذ ليس من السهل اختراقها للدخول إلى أعماقها، ومن ثم يحتاج إلى اتباع أسلوب خاص من أجل تحقيق تفاعل شخصي حميم. كأن تذكر من البداية أن هناك عددًا كبيرًا من المواضيع تحتاج إلى نقاش، ويمكن أن تذكرها، كذلك تذكر أهمية وقيمة الوقت، وأن أمامكما وقت محدد لمناقشة هذه المواضيع. كذلك يجب أن تستخدم أسلوب الأسئلة الذي توجه به الحديث.

الحوار مع الثرثار:

كثير الكلام يتحدث مع كل الناس في كل كبيرة وصغيرة، في كل مهم وتافه بلا توقف، وبلا ترتيب، وبلا مراعاة للوقت المناسب أو ظروف الشخص الذي يتحدث إليه، وغالبًا ما يتحدث في موضوعات لا تهم المستمع كثيرًا مما يثير ضيقه. كما أن الثرثار كثيرًا ما ينقل الكلام مما يسبب سوء الفهم بين الناس، ويؤدي إلى توتر العلاقات. والثرثار يصعب عليه الاحتفاظ بأسرار الآخرين. وربما يفعل هذا بسبب

الفراغ الذي يعيش فيه ويعاني منه، وربما يفعل ذلك لكي يشعر بأهميته. إن الحوار مع مثل هذه الشخصيات يحتاج إلى دقة شديدة، ويجب أن يكون الحوار فيما يخص الشخص فقط، ومثل هذه الشخصية يحتاج لمن يساعده على أن يرتقي بأفكاره، وينمي ثقافته، ويسمو باهتماماته وعلاقاته بحيث ينشغل بقضايا كبيرة وهامة.

الحوار مع المتسرع في الفهم:

الذي نقول عنه باللغة الدارجة «الذي يأخذ رأس القبة ويطير»، الذي يلتقط بعض الألفاظ ويقفز بها إلى نتائج، ويرتِّب عليها استنتاجات، ويكوِّن على أساسها مواقف دون أن يفهم أبعاد الموضوع، أو منطق المتحدث، ودون أن يطلب استيضاح لما قد سمع، وما إذا كان ما سمعه هو نفسه ما قصده المتحدث أم لا.

هذه الشخصية تحتاج إلى قدر كبير من الحكمة والصبر في التعامل معها، فيوضح له بمحبة أن ما وصل إليه من نتائج أثناء الحوار قد لا يكون صحيحًا تمامًا، وأن عليه أن يتأنى ويسمع ويسأل حتى يفهم المقصود بالضبط، وأن لا يقفز إلى نتائج غير سليمة. كذلك يجب أن تكون واضحًا في تعبيراتك قدر الإمكان، ولا تقول شيئًا يحتمل التأويل حتى يضيق عليه احتمال أي سوء فهم.

الحوار مع الشخص شديد الحساسية:

الشخصية مفرطة الحساسية كثيرًا ما تأخذ ما تسمعه من كلمات مأخذًا شخصيًا، وتعتبر النقد عدوانًا عليها، وتحمِّل الكلمات ما لا تحتمله، الأمر الذي يؤدي أيضًا إلى الالتباس وسوء الفهم. وذلك ربما بسبب ظروف معينة نشأ فيها، أو ربما تعرَّض في طفولته إلى مواقف محرجة نالت من ثقته بنفسه، فإذا به ـ وهو

يتابع حديث الآخرين – يأخذ الكلمات وكأن من يقولها يقصد أن يجرحه أو يسيء إليه، خصوصًا إذا لَمَسَت هذه الكلمات مناطق معينة في نفسيته، فهو يرى في داخله بعض نقاط الضعف، ويظن أن الآخرين يرون هذه النقاط، ويقصدون عمدًا توجيه انتقادات إليه حول ما يراه هو داخله عيوبًا، في وقت لا يقصد فيه المتحدث ذلك، وربما لا يعرف تلك العيوب أصلاً.

فإذا كان الزوج من عائلة قروية ريفية مثلاً، وتحدثت معه الزوجة عن أنه لا يجيد الإتيكيت في بعض المواقف، فإن الزوج سيفهم من حديثها أنها تشير بأسلوب غير مباشر إلى نشأته والبيئة التي تربى فيها فيغتاظ جدًا من ذلك.

وإذا كانت الزوجة من أسرة فقيرة ويتباهى الزوج بالهدية التي أحضرها أخوه لابنه بمناسبة نجاحه، فتفهم الزوجة أنه يتهكم منها لأن أخاها لا يزورها، أو لا يقوم بالواجب من نحوها. فعند كل منّا مناطق معينة تتميز بحساسية خاصة. وعلى الطرف الآخر أن يراعي هذا في أحاديثه معه.

مثل هذه الشخصية الحساسة تحتاج في الحوار لمن يفهمها، ويعرف خلفيتها، والنقاط الحساسة لها، وإلى من يحبها، ويغمرها بالحنان والاهتمام، مراعيًا جدًا مشاعرها، وحريصًا في استخدام الكلمات والألفاظ، وشيئًا فشيئًا تتحرر هذه الشخصية من التركيز على الذات، وتخرج من عالمها الخاص، وتتخلص شيئًا فشيئًا من حساسيتها المفرطة.

الحوار مع الشخصية سيئة الظن:

هناك شخصيات تأخذ من الكلام أسوأ احتمالاته، وتحمِّل المتحدث ما لا يقصده،

وتكوِّن انطباعًا سلبيًا عنه، ومن ثم تتصرف معه على هذا الأساس، بل وتفسِّر كثيرًا من ألفاظه البريئة تفسيرًا سلبيًا، فإذا اقترب منك ليحييك ولم تقف لأنك مجهد، ربما يظن أنك متكبر، أو لا تقدره، ولا يمكن أن يخطر على باله أنك متعب. وعندما تحاول أن تنهي الحديث معه لأنك مشغول، قد يفسِّر ذلك على أنك مستاء منه ولا تريد التحدث معه. وقد يفسِّر ابتسامتك على أنك تتهكم عليه... وهكذا. ومشكلة هذه الشخصيات أنها تحاول أن توصِّل للآخرين انطباعها عنك وكأنه حقيقة، وقد يبلغ ذلك حد ترويج الإشاعات. مثل هذه الشخصيات تحتاج أن تؤكد لها باستمرار محبتك واحترامك، واهتمامك بها، ويجب عليك أن تكون واضحًا أزيد من اللازم حتى لا تفسِّر كلامك بعيدًا تمامًا عن ما تقصده. وعليك أن تكون حساسًا له، وتشرح له أنك تحييه وأنت جالس لأنك مجهد، وأنك تنهي الحديث بسرعة لأنك مشغول... ولا تتركه ليفهم ذلك من نفسه.

الحوار مع الشخصية ضيقة الأفق:

ضيق الأفق لا يفهم المعنى المقصود بسهولة، ولا يدرك مدلول المعاني المجازية، بل يفهم الكلمات بمعناها الضيق المباشر، بل وقد تفهم المعنى مختلفًا أو معكوسًا، وقد تظن أن في الكلام نوعًا من العدوان عليها شخصيًا، ومن ثم تتخذ موقفًا مضادًا، أو تنعزل وتنطوي جانبًا.

مثل هذه الشخصيات تحتاج إلى التبسيط في الحوار، وتكرار الفكرة بطرق مختلفة، وقد تحتاج أن توضح فكرتك باستخدام أمثلة أو أمثال شعبية أو حكمًا. وتجنب تمامًا أي كلمات فيها تهكم أو استهانة بطريقة تفكيره أو فهمه للأمور.

مثل هذه الشخصيات نجد صعوبة كبيرة في الحوار والتفاهم معها، ولكن

علينا أن ندرك أنه عندما نتحدث بنية صافية وضمير صالح وبلا خبث ولا مواربة ولا التواء، يمكن أن يتوافر مناخ مريح للحوار، بلا خوف أو سوء ظن أو حساسية مفرطة. وأنه من خلال: المحبة والصبر والتحمل والغفران، نستطيع أن نربح الآخر ونغيره.

الفصل التاسع

اعرف محدثك ينجح حوارك

«تكلم حتى أراك، لأن الإنسان يظل مجهولاً حتى يتكلم» (سقراط).

إذا أردت أن تدير حوارًا جيدًا بحيث تفهم وجهة نظر محدثك، ويفهم هو كل ما تريد أن تقول، وإذا أردت أن تقنع الشخص الذي تتحدث معه بأمر ما، ينبغي أن تبذل أقصى مجهود لتعرف كل شيء عن محدثك، فيقول علماء الاتصال: «ابدأ من حيث يوجد المستمع».

فما الذي يجب أن تعرفه عن المستمع؟؟

١ ـ سيماء الاتصال:

والسيماء هو علم دراسة المعاني والدلالات التي تأخذها اللغة اللفظية، أو بعض مفرداتها في كل مجتمع أو جماعة معينة. فتجد تعبيرًا واحدًا يأخذ عدة معان مختلفة من جماعة إلى أخرى. وقد تؤدي ظاهرة اختلاف المعاني هذه، من ثقافة إلى أخرى، إلى ظهور عوائق في توصيل الفكرة[٢٧].

فمثلاً تعبير «الله يساعدك» يُستخدم في العراق للتحية وتمني الهمة والنشاط،

بينما نفس التعبير يستخدم في ابنان لردع إنسان ما عن الإقدام على عمل غير مرغوب فيه.

وتعبير «الله يعطيك العافية» اللبناني والذي يستخدم للتحية، يعتبر مذمومًا في الجزائر لأنه يعني تمني الشفاء من المرض، بينما يستخدم تعبير «صحة» للتحية.

إن خبيرة الحوار «D. Tannen» تقول في كتابها «ليس هذا ما أعنيه» إن أحد الصحفيين الأمريكيين كوّن انطباعًا عن الرئيس السادات أنه يتسم بالعنجهية والجفاء، وذلك بسبب إحدى العبارات التي قالها في حوار مع أحد الصحفيين. وقد كان الحوار كالآتي:

الصحفي: والآن وبعد كل هذه العقبات الموجودة في طريق تحقيق السلام مع إسرائيل، هل تذهب للولايات المتحدة لتتغلب أنت وكارتر عليها؟

السادات: أنا وكارتر أصدقاء ونتعاون على تحقيق السلام.

الصحفي: هل تنتظر دعوة من الرئيس كارتر لكي تذهب إلى الولايات المتحدة في المستقبل القريب إذن؟

السادات: بدعوة أو من غير دعوة أقدر أروح وأجتمع مع كارتر.

هذه الجملة الأخيرة هي التي جعلت الصحفي الأمريكي يصف السادات بالعنجهية والجفاء. ولم يكن يدري أن هذه الجملة في ثقافتنا المصرية عبارة عن مقولة شعبية متعارف عليها وهي تدل على العشم والمودة واحتواء المواقف والابتعاد عن الرسميات فنقول «ده من غير عزومة أحضر».

لذلك أقول إذا أردت أن تدير حوارًا ناجحًا مع أي شخص، فيجب أن تعرف لغة الشخص ومعاني الكلمات التي يستخدمها وإلا ستصبح أعجميًا عند المستمع والمستمع أعجميًا عندك.

فمثلاً في مصر إذا قلت عن شخص ما «عنده كوسة» ستجد أن التعبير معروف للجميع، ولكن إذا كنت تتحاور مع شخص أمريكي وترجمت هذه العبارة له فلن يفهم شيئًا، بل وحتى في كثير من الدول العربية لن تجد من يفهم هذه العبارة.

وعندما تذهب إلى صعيد مصر ستجد كلمات مختلفة تمامًا لا يفهمها سكان القاهرة أو الاسكندرية مثلاً. وفي بعض القرى يقولون على «البيض» «كحريت» أو «دحي». ويقولون على «الملعقة» «شيالة». ويقولون على المريض «بعافية». وعلى المريض عقليًا «عنده لطف». وعلى الأعور «عينه كريمة».. إلخ.

إن عدم فهمك لغة الشخص الذي تتحدث معه سيصيب الحوار بالشلل.

لذلك أقول لك لتعرف لغة من تتحدث إليه، وخاطبه باللغة التي يفهمها، وتذكر أن لكل جماعة لغة خاصة بها، ولكل مرحلة عمرية مصطلحات متداولة بينهم، فالشباب اليوم لهم مصطلحات خاصة بهم مثل «روش» ، «شغال»، «حقنة»، «نفضله»، «بيئة».. إلخ. وعلينا أن نفهم ونلم بلغة كل جماعة وكل مرحلة عمرية حتى نقيم حوارًا ناجحًا معهم.

٢- ثقافته وعاداته وتقاليده:

يقول جون دولارد «John Dollard» «إنه في الإمكان وعلميًا وعن طريق عدة افتراضات معينة تحديد نوع الأفكار والآراء التي سيعتنقها شخص ما، والملابس التي سيفضلها، والأفكار الدينية التي سيعتنقها، وخصائص العمل الذي يفضل أن

يقوم به، وكذلك ما سيعتبره إهانة له وأيضًا ما سيعتز به، تحديدًا مسبقًا من قبل مولده إذا نحن درسنا تراثه الثقافي. وهو يقصد الأسرة التي وُلِد فيها، والمنطقة الجغرافية التي يعيش فيها، ومستوى والديه العلمي.. إلخ»[٢٨].

تخيل إلى أي مدى من المهم معرفة تراث وثقافة وعادات وتقاليد الشخص الذي سنتحاور معه، فهذا سيؤثر إلى حد كبير على التواصل؛ فسوء الفهم يحدث نتيجة اختلاف البيئة والنشأة والعادات والتقاليد، فمثلاً انحناء الرأس في اليابان لا يعني الموافقة كما يعني عندنا. وقد كانت ستحدث لي كارثة وأنا في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة عدم فهمي للثقافة الأمريكية، فقد كنت أريد أن أقطع الشارع لدخول شارع جانبي وأنا أقود سيارتي، وأعطيت ضوءً عاليًا لمن يسير في المقابل ليعطيني الطريق كما تعودت في مصر، فعندنا هنا عندما تعطي ضوءًا لمن في المقابل فإنك تحذره من المرور لأنك لن تتوقف، ولم أكن أدري أن إعطاء الضوء في أمريكا يعني العكس تمامًا أي أنك تعطي الطريق لمن في المقابل ليتحرك هو، وفوجئت بعد أن أعطيت الضوء لمن مقابلي أنه تحرك وأنا أتحرك وكدنا أن نصطدم ببعض لولا العناية الإلهية.

وقد قرأت قصة طيار كان سيموت وتتحطم طائرته بمن فيها بسبب اختلاف العادات والتقاليد. فلقد طلب أحد الطيارين المصريين الإذن بالهبوط في مطار قبرص، لكنه لم يتلق الرد من برج المراقبة بالمطار القبرصي وساد الصمت في الحوار، وهنا تصور الطيار المصري أن الصمت يعني الموافقة على الهبوط ـ فنحن نقول في مصر «السكوت علامة الرضى» – وإذا به يفاجأ بالطائرات القبرصية تحيط بطائرته وتطلق النيران التحذيرية، وعندما تم استجواب الطيار فيما بعد أدرك أن الصمت القبرصي يختلف عن الصمت المصري، فهو لا يعني الرضا والقبول.

ويحكي لنا التاريخ أنه عندما طلب الرئيس عبد الناصر معلومات دقيقة ومفصلة عن الرئيس الأمريكي چونسون واهتماماته وسماته الشخصية، جيء له بصور لچونسون ضمن ملف تفصيلي وفيها صور للرئيس چونسون وهو يضع قدميه فوق مكتبه. وهنا علق الرئيس عبد الناصر «بأن هذا الرجل مغرور ويبدو أنني سأصطدم به». ولا شك أنه لم يكن يعرف أنه من المألوف بالنسبة للأمريكان أن يجلس الواحد منهم في حالة استرخاء ويضع رجليه فوق المكتب الذي أمامه، وقد تجد طالبًا يفعل هذا أمام أستاذه دون حرج.

فمن المهم أن تعرف عادات وتقاليد وأسلوب حياة الشخص الذي ستتحاور معه حتى لا يسيء فهمك، ولا تسيء فهمه، أو تصله رسالتك مشوهة.

٣- مشاكله واحتياجاته:

يقول ديل كارنيجي[٢٩]: «إن سبب إخفاق الكثيرين في أن يصبحوا محدثين جيدين هو حديثهم عن الأشياء التي تثير اهتمامهم فقط، فربما يكون هذا مملاً للآخرين. ولكن عليك أن تعكس الآية وتتحدث عن الأمور التي تشغل الناس وتهمهم». ويضيف: «من هواياتى أن أصطاد السمك، وبمقدوري أن أجعل الطُعم الذي أثبته في الصنارة أفخر أنواع الأطعمة، لكن أُفضِّل استعمال طعوم الديدان على الدوام لأني لا أخضع في انتقاء الطعوم إلى رغبتي الخاصة، فالسمك هو الذى سيلتهم الطُعم وهو يفضل الديدان. فإذا أردت اصطياده قدمت له ما يرغب فيه».

ينجذب الإنسان وبتلقائية تجاه الأمور التي تشغل تفكيره، فعندما تسير مع شخص يعمل في صناعة الأحذية ينجذب نحو كل محل أحذية. وهكذا من يعمل

بالذهب تراه ينجذب إلى كل محل للذهب ويتوقف أمامه، أو من يريد أن يشتري ساعة تجده ينظر إلى كل محلات الساعات ويسأل على الماركات والأسعار... وهكذا نجد أن الموضوع الجذاب بالنسبة للمستمع هو الذي يشغل تفكيره. فإذا أردت أن تجذب انتباه من تحدثه ابدأ من احتياجه وما يشغل باله حتى تصل إلى هدفك.

٤ - فهم نفسية المستمع:

إذا أردت أن تكون متحدثًا بارعًا عليك أن تكون فاهمًا ومقدرًا لمشاعر من تحدثه، تعرف ما يفرحه وما يحزنه، ما يبكيه وما يضحكه، ما يحبطه وما يشجعه.... إلخ. فقد يلجأ شخص إلى العناد أو التعصب أو التحيز أو الكسل ويكون السبب نفسيًا. ويؤكد الباحثان كارل مييننجر وچانيتا لايل «إن الأماني والعواطف والرغبات تتحكم في تصرفات الناس أكثر مما يتحكم العقل فيها»[٣٠].

ويؤكد نفس الشيء العالم الاجتماعي فلفريدو باريتو ويقول «إن الجوانب غير المنطقية من النشاط الإنساني هي التي تؤثر تأثيرًا كبيرًا في التاريخ. ويمكن القول إن الانفعالات تحرك الجماعات أكثر مما يحركها الفكر المنطقي».

٥ - الجماعات والهيئات التي ينتمي إليها:

يقول كيرت ليفين «Kurt Lewin»*: «إذا أردنا أن نحقق تغييرًا يجب أن نتعامل

* كيرت ليفين «Kurt Lewin» بدأ حياته في النمسا عالمًا للنفس ثم ذهب إلى الولايات المتحدة الأمريكية وساهم في بحوث جامعة إيوا "Iowa" ومعهد ماساتشوسيتس للتكنولوچيا (Massachusetts Institute of Technology) وقد اهتم بدراسة عملية الاتصال وأثرها على تماسك الجماعات، كما درس دور المعايير والقيم الاجتماعية في تشكيل سلوكيات الأفراد والجماهير، وأصبح بحق مؤسس علم ديناميـة الجماعات (Group Dynamics) بالاشتراك مع ليون فيستنجر (Leon Festinger).

مع الفرد كعضو في جماعات». وهذه حقيقة أكيدة، فالإنسان منذ أن يولد حتى يموت هو عضو في جماعات، سواء أكانت هذه الجماعات إجبارية أو اختيارية، فهو عضو في أسرة، وقد يكون عضوًا في كنيسة معينة، أو نادٍ معين، أو جمعية معينة، أو حزب، أو نقابة، أو هيئة... إلخ.

ولا شك في أن كل جماعة ينتمي إليها الشخص لها تأثير معين عليه، فالشخص يتأثر برأي أصدقائه في النادي، وزملائه في المصنع، وجيرانه في المنزل، وأقربائه من العائلة... إلخ. لذلك وأنت تتحاور مع أي شخص عليك أن تعرف ما هي المؤسسات والجمعيات والجماعات التي ينتمي إليها وتؤثر عليه؟ وما هي معتقداتهم؟ وكيف يقدمونها؟ وما مدى تأثيرها عليه؟ ومدى ارتباطه بها؟

اهتم لوبون بدراسة سيكولوچية الجماعات في كتابه «روح الجماعة». والجديد في كتابه أنه شرح التفاعل بين الفرد والجماعة وتبادل التأثير بينهما، وأثبت أن الفرد يتأثر تأثرًا لا حدود له بعواطف الجماعة وأفكارها. ويعود السبب الرئيسي لتأثر الفرد بالجماعة إلى أن الفرد يستمد إحساسه بالأمن والطمأنينة من رضا الجماعة التي ينتمي إليها عنه، لذلك نجد الفرد يختار الحقائق التي تتفق مع تقاليد الجماعة لأنه لا يحب أن يكون منبوذًا من جماعته. وكلما كان الفرد ملتصقًا بالجماعة، كلما كان من الصعب تغيير آرائه إن لم تغير كل الجماعة آراءها. فالفرد ليس حرًا، وهنا نجد ضغط الجماعة على الفرد.

وقد اتضح للباحثين أن ما كان يبدو أنه رأي شخصي، ليس في الحقيقة سوى رأي الجماعة التي ينتسب إليها الفرد. والإنسان يعمل ألف حساب للجماعة التي يحبها وينتمي إليها. في دراسة ميدانية حول أثر الإعلام في الانتخابات قال

أحدهم: «أدلي بصوتي للديمقراطيين وإلا سلخني جدي». ويقول آخر: «إنه ينتخب المرشح الجمهوري جريًا على العادة المتبعة في أسرته». وثبت أن عدد الناخبين الذين يخرجون على نمط الأسرة في الانتخابات لا يزيد عن ٤٪ فقط من بين العينة البالغ عددها ٤٣١ شخصًا[٣١]. ولا أنسى يوم أن قال لي أحدهم، وكان ينتمي إلى طائفة أخرى: «أتمنى أن أحضر كنيستكم لأستمع إلى عظاتك لكن أخاف رد فعل العائلة».

٦ ـ ميوله واتجاهاته:

من المهم أن تعرف اتجاهات الشخص الذي تتحدث معه. لأن الاتجاهات تدل على شخصية الفرد، وعندما تتناقض الاتجاهات داخل الفرد نرى الشخص الغير طبيعي. فالاتجاهات لها وظيفة بالنسبة للأفراد، وبالنسبة للجماعات، فالاتجاهات تحدد مسار تفكير الفرد، كما أنها تحدد طبيعة الجماعة. وبذلك تحدد المدخل الذي يمكن أن ندخل منه للشخص أو الجماعة[٣٢].

ما هو الاتجاه؟

الاتجاه «Attitude» كما عرفه چوردون ألبورت عبارة عن حالة الاستعداد أو التأهب أو الميل للتصرف بطريقة معينة عندما يواجه الشخص مثيرات معينة. فالاتجاه موجود ولكنه في حالة سكون معظم الوقت. وهذه الاتجاهات يتم التعبير عنها في الكلام أو السلوك عندما نتطرق إلى الموضوع الذي تتعلق به[٣٣].

فمثلاً قد يكون للشخص اتجاه معين في قضية معينة مثل «الهجرة» أو «الصداقة بين الشاب والفتاة» ولكنه لا يعبر عن هذا الاتجاه إلا عندما يثار الموضوع.

فالاتجاه هو ميل الفرد لفعل معين أو استعداده لنوع معين من أنواع النشاط. وكل الاتجاهات التي يعتنقها الفرد مكتسبة، وتتكون لدى الفرد نتيجة للتجارب والخبرات والظروف التي يمر بها الفرد في حياته، ويؤثر هذا الاستعداد تأثيرًا توجيهيًا نحو جميع الموضوعات والمواقف المتعلقة بهذا الاستعداد العقلي والنفسي.

والاتجاه هو الحالة النفسية القائمة وراء رأي الشخص أو اعتقاده فيما يتعلق بموضوع معين، من حيث رفضه لهذا الموضوع، أو قبوله، ودرجة هذا الرفض أو القبول.

وتختلف الاتجاهات من حيث قوتها ومدى استمراريتها وعمقها، فبعض الاتجاهات تمس الفلسفة الأساسية للحياة، والبعض الآخر يكون سطحيًا. لذلك ميز علماء النفس الاجتماعي بين أربعة مستويات للاتجاهات وهي كالآتي:

(١) المستوى الأول: الرأي أو وجهة النظر

المقصود وجهة نظر الإنسان في موضوع معين من المواضيع. أي أنه يتضمن الإعلان عن وجوده. ولابد أن يخرج من نطاق الباطن أو الحيز الداخلي إلى العالم الخارجي حتى يمكن أن يقال إنه وجهة نظر، فالعنصر الأساسي هنا هو الإفصاح عنه وبيانه، مثل شخص يؤمن بالمُلك الألفي الحرفي ولكن ليس لديه الأدلة على ذلك، أو يؤمن أن المعمودية بالتغطيس فقط دون معرفة الأدلة والبراهين على ذلك... إلخ.

(٢) المستوى الثاني: العقيدة

وهي تختلف عن الرأي أو وجهة النظر، فوجهة النظر لا يُشتَرط التعمق فيها أو التحليل الدقيق لها، بينما العقيدة التي يعتقد بها إنسان يُفتَرض مناقشة مختلف وجهات النظر المؤيدة والمعارضة لها. والتوصل في نهاية الأمر إلى قرار يعلن عن

وجهة نظر محددة. مثل الشخص الذي يؤمن «بالشفاعة» ولديه الأدلة والبراهين على ذلك. أو يؤمن بمعمودية «الكبار فقط» بعد أن درس وجهات النظر الأخرى واقتنع بهذا الفكر .. إلخ.

(٣) المستوى الثالث: الاتجاه

وهو الاستعداد الذاتي لاستجابة سلوكية معينة تجاه موقف معين لم يتحدد بعد. ويمكن أن يكون الاتجاه كامنًا؛ أي غير شعوري لدى الشخص ويتكون نتيجة كل الخبرات والتجارب الماضية التي مرت به، وهو يشير إلى أن الشخص سوف يتصرف بطريقة معينة إذا واجه موقفًا محددًا أو ظروف معينة. فمثلاً شخص له اتجاه عدواني بناءً على عقيدة يؤمن بها هذا الشخص، وهي أن الشخص الضعيف تُهضَم حقوقه ويُظلَم من كل الناس، أما الشخص القوي فينال احترام الجميع. هذا الاتجاه العدواني لا يظهر إلا عندما تحتك بهذا الشخص وتتعامل معه.

أو مثل شخص مبذر، رأيه «اصرف ما في الجيب يأتيك ما في الغيب» كوَّن هذا الرأي بناءً على عقيدة ثابتة، يظهر هذا الاتجاه كلما وصلت إلى يده أموال ينفقها سريعًا.

(٤) المستوى الرابع: الشخصية

وفي هذا المجال يعرِّف واطسون الشخصية بأنها «مجموع أنواع النشاط التي يمكن ملاحظتها في سلوك الفرد لفترة زمنية كافية، بحيث يمكن التعرف عليه بدرجة كافية».

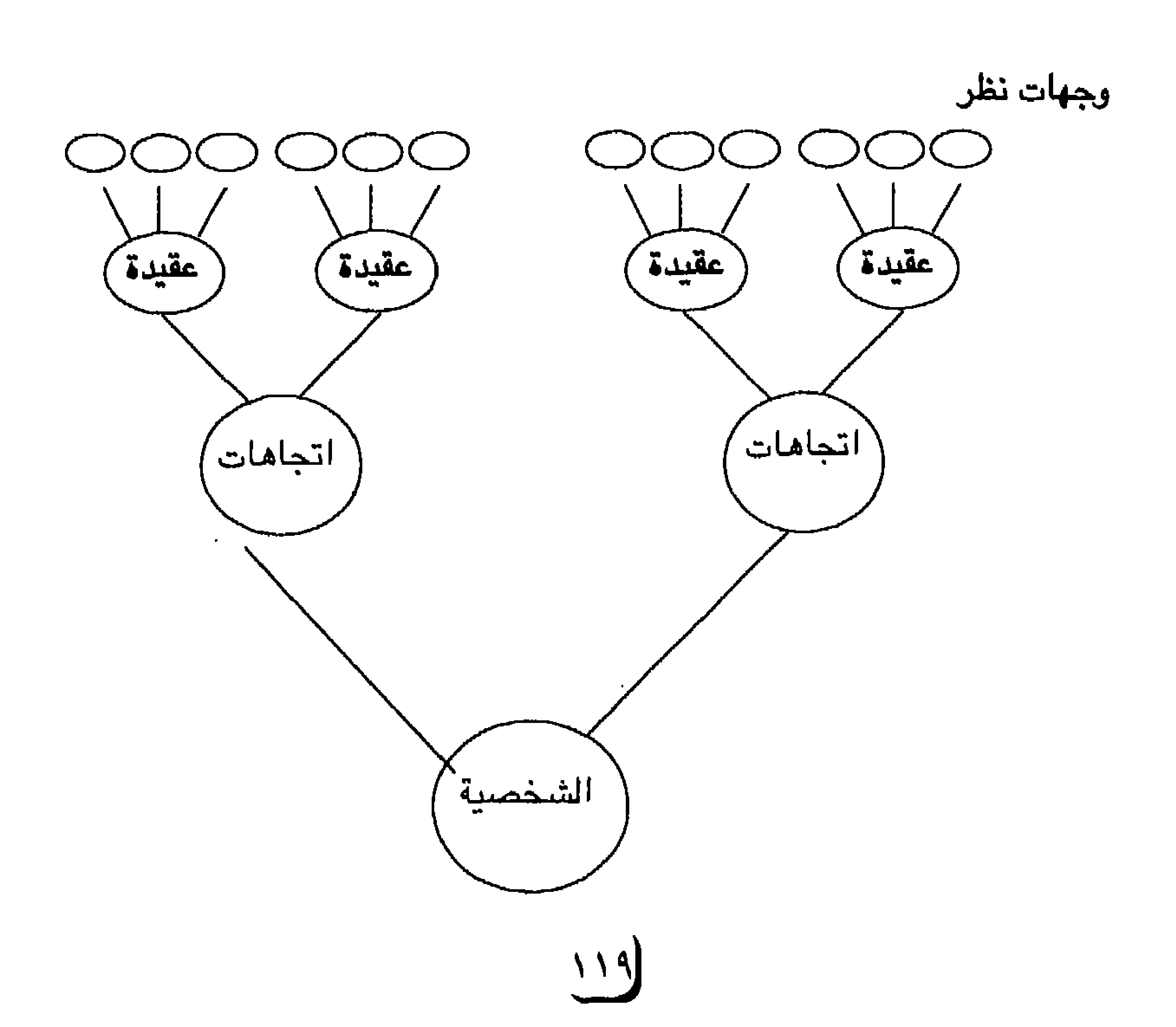
فهي عبارة عن مجموع القيم والاتجاهات التي يعتنقها الفرد والتي تتضح في

سلوكه وتصرفاته واستجاباته لما يحدث من حوله[٢٤].

ويمكن أن نوضح الفرق بين الاتجاه والسلوك، بأن السلوك هو اتجاه تحقق بالفعل، أما الاتجاه فهو سلوك لا زال في حيز التكوين، أو أنه سلوك كامن.

وهناك علاقة بين الرأي والاتجاه، فالرأي يعكس استعدادًا معينًا للسلوك، ولذلك فإنه يمكن أن نجد في الرأي علامة على وجود الاتجاه، مما ييسر لنا أن نكتشف الاتجاه بواسطة السؤال عن الرأي.

ونستطيع أن نوضح بالشكل الآتي هذه المستويات الأربع.



وتستطيع بذلك أن تميز بين الآراء المستمرة والمؤقتة، والعميقة والسطحية، والثابتة والمتغيرة.

وعليك أن تدرك أنه من السهل للإنسان أن يغير وجهة نظره عن أن يغير عقيدة يعتنقها عن قناعة، وتغيير العقيدة أسهل من تغيير اتجاه في شخصيته. فكلما كان الاتجاه عميقًا كلما احتاج وقتًا ومجهودًا لتغييره. وعليك قبل أن تتحدث مع أي شخص في موضوع معين أن تتساءل عن مدى تمسكه به، وهل هو مجرد رأي أم عقيدة أم اتجاه.

٧- مستواه الاقتصادي:

لأن المستوى الاقتصادي يتحكم في الكثير من مشاعر الناس مثل: الشعور بالنقص، والكبرياء، والعزة، والكرامة، والجشع، والطمع، وانتشار الرشوة.

الفصل العاشر

الحوار بين الزمان والمكان

«العقول الصغيرة تناقش الأشخاص، والعقول المتوسطة تناقش الأشياء، والعقول الكبيرة تناقش المبادئ» (حكمة قديمة).

١- تعلم أن تجلس في المكان المناسب:

ظهر حديثًا فرع جديد في علم الاتصال يطلق عليه اسم التجاور (PROXEMIE) ويدرس تأثير العلاقات المكانية على الاتصال. فقد ثبت علميًا أن القرب والبعد هما تعبير عن مدى قوة أو ضعف الصلة بين المتحاورين، ودرجة الانفتاح في الحديث. فمن لا تريد أن تتواصل معه تبتعد عنه نفسيًا، وتعبر عن هذا الابتعاد النفسي بابتعاد مكاني. وعلى العكس أنت تقترب ممن تود إقامة الصلة والاتصال معه. وأرجو أن تلاحظ نفسك عندما تدخل اجتماعًا معينًا فأنت تريد أن تجلس بجوار من تحب، وتبتعد عمن لا ترتاح إليه.

وفي الحوار كلما كانت المسافة أكبر كلما انخفضت درجة ديناميكية الاتصال، بينما تزداد قوة الاتصال كلما صغرت المسافة بين المتكلم والمستمع ولكن إلى حد ما. فإذا تجاوزت المسافة حدًا معينًا في ضيقها أصبح الاتصال صعبًا، لأن العلاقة

تصبح مثقلة بالانفعالات التي تصد الطلاقة اللفظية وتعرقل التلقائية والاحساس بالارتياح. فإذا كانت المسافة الكبيرة تولد تباعدًا بين المتحدث والمستمع، فإن المسافة القريبة جدًا تولد حرجًا وضيقًا ينعكس على طلاقة العمليات العقلية إلا إذا كان الحوار عاطفيًا فالأمر مختلف. كما أن الاتصال وجهًا لوجه أكثر فاعلية من جنبًا لجنب، فالوضع جنبًا لجنب أصلح للاتصالات العاطفية. كما وجد علماء النفس أن الجلوس في حلقة على كراسي مع فراغ في الوسط يصد عملية الاتصال، بينما الجلوس حول طاولة يمنح الشعور بالأمان، لأن الطاولة تشكل نوعًا من السند والحماية. وينعكس ذلك على الحوار مباشرة فيصبح أكثر عقلانية وموضوعية. كما أن الجلوس على مقعدين من نفس المستوى يجعل الاتصال أكثر سهولة وديمقراطية ومساواة.

فعندما تجلس خلف مكتبك الضخم وتتحاور مع أحد الأشخاص الجالسين أمامك، فإن حجم المكتب يؤثر على سهولة الاتصال، ويجعل الحوار يتسم بالتحفظ والرسمية، لذلك من الأفضل أن تخرج من خلف المكتب وتجلس على الكرسي المقابل لمن تتحاور معه.

كذلك كلما كان مكان الحوار هادئًا بعيدًا عن الأماكن التي تكثر فيها الأصوات المزعجة أو الأطفال كلما كان الحوار أكثر فاعلية، فالمكان الهادئ والكراسي المريحة تساعد على التفكير والتفاعل مع الآخر. وينصح علماء الاتصال أيضًا بالآتي:

- هيىء بيئة مناسبة للحوار منذ البداية بحيث لا يأخذ تركيزكما أي شيء آخر غير الحوار.

- اجعل مكان كل منكما في الجلسة مناسبًا بحيث يستطيع كل منكما أن يتابع

الآخر بعينيه وأذنيه، وحاول أن تستبعد العوامل التى يمكن أن تعترض ذلك مثل سقوط أشعة الشمس عليكما، أو وجود بعض الأجهزة أمامكما.

- ليجلس كل منكما معتدلاً ويقظًا يركز نظره على كلمات وحركات الآخر، فالاسترخاء في الجلوس يفقدكما جزءًا كبيرًا من فاعلية الاتصال.

- لا يجب أن يكون أمامكما شيء غامض يثير فضولكما أو أحدكما دون أن تسأل عنه قبل بداية الحوار لأنه سوف يظل شاغلاً لكما.

- لا تتركا أي شيء مثيرًا للضوضاء حولكما دون أن تأخذا قرارًا سريعًا تجاهه، وبصرف النظر عن مركز الضوضاء وحسب الظروف والإمكانيات يمكنك الابتعاد عن الضوضاء، أو على الأقل تتهيئان للحوار في ظل استمرار الضوضاء.

٢- تعلم أن تختار التوقيت المناسب:

ومن الأمور المهمة التي تساعد على الحوار الناجح اختيار التوقيت المناسب، فالظروف المحيطة بنا تؤثر على قدرتنا على التفكير والتعبير عن أفكارنا، وعلى مدى استيعابنا لأفكار الغير.

الموظف الماهر هو الذي يختار التوقيت المناسب الذي يقدم فيه طلبه أو اقتراحه لرئيسه. والزوجة الذكية هي التي تعرف التوقيت المناسب الذي تقدم فيه قائمة طلباتها لزوجها.

وقد لاحظ علماء الاتصال أن للتوقيت أيضًا دورًا كبيرًا في مدى تجاوب المستمع مع الرسالة المقدمة له. فوجدوا أنه أثناء انتشار الأوبئة تكون استجابة الناس كبيرة للرسائل الإعلامية التي تطالبهم بالتطعيم مثلاً أو اتباع تعليمات صحية معينة. وقيل

عن هتلر إنه كان يعمد إلى إلقاء خطبة ليلاً وذلك للتأثير السيكولوچي على الجماهير فقد قال: «لقد تعلمت أن المحاضرة التي تقدم في موضوع معين يلقيها المحاضر ليلاً يكون واقعها أشد مما لو ألقاها في النهار». ويقول إنه ألقى خطبة في موضوع معين نهارًا ثم ألقاها ليلاً، فوجد أن كلماته لها تأثير كبير في نفوس السامعين، فتحير لأن الموضوع هو الموضوع، والجمهور هو الجمهور، فتذكر كلمات أستاذه (ألبرخت) الذي قال له: «إن أقوى إرادة عند الإنسان تقاوم في النهار كل محاولة تحاول إخضاعها لإرادة أخرى. فإذا استهدفتها المحاولة نفسها ليلاً فلا تلبث أن تخضع للسيطرة. وذلك لأن قوى الإرادة تضعف في أخر النهار»[٣٥].

وقال ديل كارنيجي[٣٦] «إنه عندما كان يعظ في الصباح لجمهور قليل وفي المساء لجمهور كبير، لاحظ أن الشيء الذي كان يجعل جماهير الصباح تبتسم فقط كان يجعل جماهير المساء تضحك من صميم القلب، والأشياء التي كانت تجعل جماهير الصباح مجرد تهز رأسها كانت تجعل جماهير المساء يصفقون بشدة».

بالطبع أنا لا أقصد أن تكون حوارتنا ليلاً، بل قصدت أن أوضح أهمية كل من المكان والزمان في الحوار. فلنعمل جاهدين على اختيار المكان والزمان المناسبين للوصول إلى حوار راق، يرتقي بنا وبحياتنا وعلاقتنا معًا.

الفصل الحادي عشر

فن التحدث

«مقتلنا يكمن في لساننا فكم دفعنا غاليًا ضريبة الكلام» (نزار قباني).

جاء على لسان أحد أبطال رواية «أنطوني وكليوباترا» لشكسبير هذه العبارة البليغة: «إني لا أكره مضمون كلامه بقدر كرهي لطريقته في الكلام». وهناك حكمة قديمة كانت موضوعة في البرلمان الإنجليزي تقول: «إن كل شيء يعتمد على الأسلوب الذي يتكلم به الإنسان وليس على الموضوع بحدّ ذاته». ويقول چون إدموند هجاي: «لا يكفي أن تكون لديك أفكار قيِّمة فقط بل يجب أن توصِّل هذه الأفكار بطريقة قيِّمة أيضًا».

ويتوقف تجاوب المستمع على أسلوب المتكلم وطريقته في الكلام، ومدى قدرته على توصيل أفكاره للمستمع. فقد تتحدث في موضوع هام جدًا ولكن لأنك تتحدث بأسلوب هزلي، أو عنيف، أو تهكمي، أو جارح، أو في توقيت غير مناسب، لا تجد رد الفعل المطلوب من المستمع. إن القدرة على التحدث مع الآخرين علم وفن، هي ليست علمًا فقط ولا فنًا فقط. فما هي مبادئ وفنون التحدث مع الآخرين؟؟

١- صدق الكلمات:

قال المسيح: «لاَ تَحْلِفُوا الْبَتَّةَ.. بَلْ لِيَكُنْ كَلاَمُكُمْ: نَعَمْ نَعَمْ لاَ لاَ. وَمَا زَادَ عَلَى ذَلِكَ فَهُوَ مِنَ الشِّرِّيرِ». (مت ٥: ٣٤ و٣٧).

وقد أراد المسيح أن يقول هنا: إن الحوار البنَّاء يقوم على الثقة المتبادلة بين المتكلم والمستمع. فلا يحتاج أي طرف إلى الحلف، ففي مرات كثيرة يحلف المتكلم إما لعدم ثقته في نفسه، أو لإحساسه بعدم ثقة الآخرين فيه فيحلف مرات عديدة أثناء الكلام ليؤكد كلامه للمستمع. وأحيانًا يطلب المستمع من المتكلم أن يحلف ليصدق كلامه، إما لأنه إنسان شكَّاك، أو لأنه لا يثق في المتكلم إما لسابق خبرته معه، أو ما سمعه عنه.

إن جسور الثقة لا تبنى من فراغ، فالزوجة التي تكتشف أن زوجها كذب عليها مرات عديدة من قبل، لا يمكن أن تثق في كلامه، وإذا قام حوار بينهما حتى لو حلف فهي لا تصدق. وكذلك الموظف الذي يكذب على مديره أو زميله يهدم جدار الثقة بينهما دون أن يدري.

إن المسيح يريدنا أن نكون صادقين دائمًا فلا نحتاج إلى قَسَم لنؤكد للآخرين كلامنا، أو لنوحي لهم أننا صادقون. فلنكن صادقين في حواراتنا، وأن تكون كلماتنا معبِّرة عنا بأمانة وصدق، ونستخدمها في مكانها الصحيح وبمعانيها المحددة، فلا نغير نبرة صوتنا للمستمع بمشاعر ليست بداخلنا، فنضخم الحزن مثلاً أو الفرح، أو الضيق، أو الانبهار. «لاَ تَكْذِبُوا بَعْضُكُمْ عَلَى بَعْضٍ» (كو ٣: ٩). وقال الحكيم عن نوعيات بعض الناس التي تغيِّر نبرة صوتها لكي تُظهر ما لا تُبطِن: «إِذَا حَسَّنَ صَوْتَهُ فَلاَ تَأْتَمِنْهُ، لأَنَّ فِي قَلْبِهِ سَبْعَ رَجَاسَاتٍ» (أم ٢٦: ٢٥).

٢- وضوح الهدف:

قال أحد الفلاسفة: «من لا يعرف إلى أين يذهب سيصل إلى المجهول». فالمتحاور الذي لا هدف له سوف لا يصل إلى شيء. لقد شبه أحدهم الهدف بشريطي السكة الحديد اللذين يسير عليهما القطار متجهًا نحو وجهته السليمة. وشبهه آخر بالحبل الذي يربط حبات السبحة معًا فيحفظها من الانفراط[٣٧].

وهكذا الحديث الذي بلا هدف هو عبارة عن أفكار مبعثرة من هنا وهناك تعبِّر عن ذهن مشتت. لذلك يجب أن يكون الهدف واضحًا، هل هو مناقشة قضية معينة؟ أم مجرد التعمق في فهم أحدنا الآخر؟ أم حل خلاف بيننا؟.. إلخ.

إن المتحدث المقنع هو الذي يعرف هدفه ويضعه دائمًا نصب عينيه، ويسأل نفسه باستمرار قبل كل حوار: ما هو الموضوع الذي نريد أن نناقشه؟ ما هو التأثير الذي أريد أن أحققه؟ وما هي النتيجة التي أريد أن أصل إليها؟ وما هي الفكرة الرئيسية التي أريد أن أتركها مع المستمع؟

ويقول إدي فوكس: «يجب أن يرتبط الهدف دائمًا بالتجاوب الذي تنتظره من المستمع. لذلك فالسؤال الطبيعي هو: ما هو التجاوب الذي تتوقع حدوثه بعد الحوار؟».

ويجب أن يكون الهدف محددًا وفي هذا الإطار:

- أن يعرف المستمع ......

- أن يشعر المستمع بـ .....

- أن يقرر المستمع ....

- أن يتأكد المستمع من ......

٣- وضوح المعنى:

قال الجنرال فون مولتكس: «تذكروا أيها السادة أن أي أمر لا يُفهَم جيدًا لن يُحقَق جيدًا». فإذا لم تستطع أن تقدم فكرتك بوضوح للمستمع، سيسيء فهمك ويكون رد فعله غير ما تنتظر.

وتقول إندي ريكارد «Indy Rickard» الخبيرة في علم الاتصال: «طالما أن الاتصال هو إيصال رسالة للغير بهدف تغييره أو إقناعه بشيء ما، فإن نجاحها يتوقف على إيصال المعنى الضمني لها، بينما يصبح فشلها متوقفًا على التضارب بين المعنى الصريح والمعنى الضمني لها». بأسلوب آخر، نجاح الحوار يتوقف على اتفاق الطرفين على معنى ضمني واحد، أما إذا اختلف المعنى فهو اتصال فاشل[٢٨]. فاجتهد أن يكون ما تعنيه واضحًا للمستمع، وعبِّر عن ما تعنيه بلغة واضحة وبكلمات مفهومة بالنسبة له.

ويقول ديل كارنيجي: «السبب الرئيسي لفشل كثيرين في حواراتهم هو أن الشيء الذي يرغبون في إيضاحه ليس واضحًا تمامًا لديهم، فتأتي تعبيراتهم غامضة وأفكارهم غير واضحة.. وكلما اتضح الموضوع في ذهنك استطعت أن تقدمه بوضوح للآخرين»[٢٩].

ومن شروط الفكرة لكي تُقبَل ما يلي:

(١) لا بد أن تكون واضحة في ذهن المتكلم جدًا.

(٢) يجب أن تكون قابلة للتنفيذ بالنسبة للمستمع وفي استطاعته.

(٣) يجب أن تكون في صالح المستمع، وهو في حاجة إليها.

(٤) لا يجب أن تقدم الفكرة في صورة أمر، ولا باستعلاء، فالمستمع يريد أن يكون سيد قراره، ويستجيب طواعية بعد اقتناع.

لذلك وأنت تقدم فكرتك أقول لك:

- **استخدم أسلوب التعريف:** فلا تقدم كلمات مبهمة أو غير واضحة للمستمع. وإذا استخدمت بعض الكلمات والمصطلحات الجديدة أو الصعبة قدم تعريفًا واضحًا لها، حتى تتضح فكرتك للمستمع[٤٠].

- **ابتعد عن الحشو:** احذف كل كلمة يمكن حذفها دون أن تؤثر في المعنى، فهناك كلمات زائدة كثيرة جدًا لا تضيف للمعنى شيئًا. الحشو يضيع وقت المتكلم والمستمع دون فائدة تذكر.

- **ابتعد عن التعميم:** فهو مبدأ غير سليم علميًا ورغم ذلك يقع فيه عدد كبير من الناس، وهو يعبِّر عن عدم الموضوعية والتسرع في الحكم. كأن تقول: «إن الأرثوذكس متعصبون». أو «إن أصحاب الحركة الكاريزماتية يعانون من أمراض نفسية». فهذه أحكام عامة غير صحيحة.

٤- استخدام العبارات الحسية:

إذا أردت أن تثير اهتمام من يسمعك استخدم العبارات الحسية التي ترسم صورًا أمام المستمع. فكلما كانت كلماتك واضحة وتعطي إحساسًا بالشكل واللون والملمس والرائحة، كلما كان من السهل الاستماع إليك. أما إذا استخدمت رموزًا

غامضة وكلمات عامة تخلو من الألوان كلما جعلت المستمع يشعر بالملل. ولاحظ الفرق بين هاتين العبارتين:

- «أعطاني أحد الأجهزة الكهربائية هدية».
- أم «أعطاني تليفزيون N.E.C ٢٠ بوصة هدية».

– لاشك في أن العبارة الثانية أوضح وأكبر أثرًا في المستمع لأنها تجعله يتخيل الهدية[٤١].

- «قابلت إنسانًا عليلاً يسير في الشارع بطيئًا وحزينًا».
- «قابلت إنسانًا يعاني من شلل نصفي ويتوكأ على عكاز».

– لا شك في أن الثانية تترك أثرًا أكبر في المستمع لأنها تجعلك تتخيل الشكل.

لاحظ أحد العلماء أن معظم الأقوال المأثورة التي تتناقلها الأجيال هي أقوال موحية ترسم صورًا مثل: «عصفور في اليد خير من عشرة على الشجرة». أو «الباب الذي يأتي منه الريح سده واستريح». أو «الجائع يحلم بسوق الخبز»... إلخ.

لاحظ أننا كثيرًا ما نتذكر عمل الشخص أو مكان مقابلته أو الموقف الذي تعرفت عليه فيه ولكن لا نتذكر اسمه، لأن عمل الإنسان أو المكان أو الموقف شيء محدد وملموس وله معنى، لذلك يلتصق بالذهن، أما الاسم المجرد فقد يُنسَى.

يقول هربرت سبنسر: «نحن لا نفكر في الأشياء العامة بل في الأشياء المحددة». فالكلمات المبهمة العامة لا تترك أثرًا، بعكس الكلمات المحددة فهي تتلامس مع حواس المستمع ولاحظ الفرق بين هذه العبارات:

• «كان الجو فظيعًا».. «أمطرت السماء بشدة».. «أمطرت بغزارة لمدة ثماني ساعات».

– لا شك في أن العبارة الثالثة أقوى لأنها أكثر تحديدًا.

• «كنيستنا في نمو مستمر».. «زاد عدد عضوية كنيستنا عن العام الماضي».. «عضوية كنيستنا زادت عن العام الماضي خمسين عضوًا».

– لا شك أيضًا في أن العبارة الثالثة أقوى.

لتكن عباراتك قصيرة، لأن العبارة القصيرة أسهل وأوضح وأسرع في التأثير فلا تجعل المستمع يشرد منك. قارن مثلاً هاتين العبارتين:

• «ابذل مجهودًا كبيرًا حتى لا تسقط في الخطية».

• و«احفظ نفسك طاهرًا»

– لا شك أن الثانية أجمل وأقوى، لأن الجملة الطويلة قد تصيب من يسمعك بالملل، وقد لا يستطيع متابعتها للنهاية فهي تجهد المستمع إلى جانب أنها تجهد المتكلم أيضًا.

٥– تحدث مع الشخص وليس إليه:

لا تتحدث بطريقة فوقية وكأنك أعلى من المستمع، وتستخدم الضمير «أنا» و«أنت». حطم كل الرسميات، وأقم روابط حميمة مع من تتحدث إليه. قل «نحن» أو «كلانا» وبذلك لا تبذل مجهودًا كبيرًا في الدفاع عن الجمل الجدلية كالمعتاد، وسيكون من الصعب على المستمع أن يهاجم الضمير «كلينا». وعندما تبدأ حديثك لا تقُل

لمحدثك «سأثبت لك كذا ..» أو «سأبرهن لك على أن ما أقول هو الصحيح»، فمثل هذه العبارات توحي للمستمع أنك أذكى منه، وأنه ضعيف البصيرة مما يستثير عناده ويحفزه على مقاومة الاقتناع حتى قبل أن تبدأ حديثك. فإذا كنت ستثبت شيئًا لا تعلن عن ذلك مقدمًا، واثبته في كياسة ولباقة.

ويقول ديل كارينجي: «إذا قال الآخر شيئًا غير صحيح أليس من الأفضل أن تقول له: «أرى رأيًا آخر ولكن قد أكون مخطئًا فإذا كنت مخطئًا أحب أن تصحح لي خطئي، فدعنا ندرس الأمر معًا». هناك سحر لمثل هذه العبارات «قد أكون مخطئًا»، «دعنا ندرس الأمر معًا».

٦- اجعل حديثك مشوقًا:

عندما تتحدث مع شخص ما ابدأ حديثك معه من الأرضية المشتركة بينك وبينه، فعندما تكون هناك نقاط اتفاق ونقاط اختلاف، فلا تبدأ بنقاط الاختلاف بل بنقاط الاتفاق، واجعل المستمع يهز رأسه بالموافقة على العديد من الجمل غير الجدلية التي تبدأ بها أولاً، ثم تقدم تدريجيًا إلى الأمور التي تريد أن تقنعه بها، واشرح له مدى الاستفادة التي ستعود عليه عندما يعتنق هذا الفكر، أو يتصرف بطريقة معينة.

في حوار الرب يسوع مع المرأة السامرية نرى نموذجًا لذلك، فهو يهودي وهي سامرية، وكانت هناك خلافات حادة بين اليهود والسامريين، وهي امرأة وهو رجل. وكان الوقت ظهرًا وقد أنهكها الحر والتعب، وهو في حالة جوع وعطش شديدين. وهي غير مستعدة لسماع أي شيء، وكل منهما يجهل الآخر، إلى جانب أن هناك فرقًا كبيرًا بين بره وانحطاطها. لقد كان الأمل ضعيفًا جدًا في الاتصال والالتقاء، أما يسوع فقد بدأ بداية بسيطة جدًا جعلت المرأة الغريبة والمستعجلة والمتعصبة

والخاطئة تدخل معه في حوار وتستجيب لطلبه وهو «أَعْطِينِي لأَشْرَبَ». فهو طلب لا يمكن أن يُرفض. ثم تدرج من الماء الطبيعي إلى الماء الحي حيث قال لها: «لَوْ كُنْتِ تَعْلَمِينَ عَطِيَّةَ اللهِ وَمَنْ هُوَ الَّذِي يَقُولُ لَكِ أَعْطِينِي لأَشْرَبَ لَطَلَبْتِ أَنْتِ مِنْهُ فَأَعْطَاكِ مَاءً حَيًّا» (يو ٤ : ١٠، ١٣، ١٤).

ويجب على المتكلم أن يبدأ بالمألوف ثم يقدم الغير مألوف، ويبدأ بالحسي ليقدم المعنوي، ويبدأ بالسهل ثم يقدم الصعب(٤٢).

والمتحدث الذكي يبحث عما يدور في ذهن المستمع ويبدأ من هناك حواره وتقديم أفكاره واقتراحاته، فخير نقطة للاتصال بفكر المستمع هي الشيء الذي يهتم به. فعندما جاء ناموسي لمعلم الأجيال وسأله: «مَاذَا أَعْمَلُ لأَرِثَ الْحَيَاةَ الأَبَدِيَّةَ؟» (لو ١٨: ١٨)، بدأ حديثه معه من الناموس والوصايا.

٧- الأدلة والبراهين:

لكي تقنع المستمع بفكرتك قدم كل ما تملك من حجج وأدلة وبراهين على صحتها، وتدرَّج في الأدلة والبراهين من الأضعف إلى الأقوى فالأكثر قوة. ومن بين الأمور التي تقنع المستمع:

(أ) الاقتباسات: وهي تلعب دورًا كبيرًا في إقناع المستمع بالفكرة، فعندما تقدم فكرة معينة يكون من السهل على المستمع أن يقبلها ويقتنع بها إذا أيدت كلامك ببعض الأقوال لعالم متخصص أو لشخصية مشهورة أو محبوبة أو لها مصداقية كبيرة تؤيد هذه الفكرة.

(ب) الإحصائيات: لغة الأرقام أصدق لغة، خاصة ونحن نعيش في عصر العلم،

فالناس يقتنعون بالإحصائيات لأنها تحتوي على الحقائق وسهلة الاستيعاب والتذكر. فإذا كنت تعرف أي إحصائية عن الموضوع الذي تتحدث فيه فاذكرها.

(جـ) **شهادة الشهود:** وهم إما شهود عيان للحدث أو الموقف الذي تتحدث عنه، أو الخبراء والمتخصصون في الموضوع الذي تتكلم عنه، أو اختبار اجتاز فيه شخص ما تعرفه، أو شهادتك الشخصية أو خبرتك في موضوع الحوار.

٨- اعترف بخطئك وصححه:

هناك من يجد صعوبة كبيرة في الاعتراف بالخطأ والاعتذار عنه، يظن أنه كامل، وأنه يمتلك كل الحق، ويجب على كل الناس أن تتعلم منه.

قال التلميذ الذي كان يسوع يحبه: «إِنْ قُلْنَا إِنَّهُ لَيْسَ لَنَا خَطِيَّةٌ نُضِلُّ أَنْفُسَنَا وَلَيْسَ الْحَقُّ فِينَا» (١يو ١: ٨). فالناضج هو الذي لديه القدرة على مراجعة نفسه باستمرار وإدراك الخطأ من الصواب. فعندما تتحاور مع شخص ما إن كنت قد أخطأت في حقه من قبل فلتبدأ حديثك بالاعتذار، وإن كنت قد سبق وقدمت له معلومة أو خبرًا وعرفت بعد ذلك أنه غير صحيح فاعتذر عنه، وعندما يشير إليك أثناء الحديث عن بعض الأخطاء في أفكارك أو تصرفاتك ويكون على حق فاعتذر له، والاعتراف بالخطأ أمام الآخرين يعني عدة أشياء:

(أ) أنك على استعداد مستمر لتطوير نفسك.

(ب) التواضع الحقيقي، وإدراك أنك إنسان عرضة للخطأ.

(جـ) الاعتراف بالآخر وبأهميته وبقدراته.

إن الاعتراف بالخطأ خطوة على طريق الالتقاء بين الطرفين، فهو يشجع الآخر أيضًا على الاعتراف بأخطائه.

٩- الحساسية لرد فعل المستمع:

رد الفعل هو العائد الانطباعي، أو الأثر الناتج من وصول الرسالة إلى المستمع. ورد الفعل يكشف للمتكلم مدى تجاوب المستمع معه. للأسف هناك من ينطلق في حديثه وهو مستغرق استغراقًا كليًا في أفكاره وأهدافه مفترضًا أن المستمع يفهم كل ما يقول، وينسى أن ينتبه إلى ردود فعل المستمع فيذهب حديثه أدراج الرياح لأن المستمع لم يفهم شيئًا، أو كان سارحًا، وهو لم يلاحظ ردود أفعاله.

على المتحدث أن يدرِّب نفسه على ملاحظة ردود أفعال المستمع من نظرات عينيه وتعبيرات وجهه، مدى قبوله للكلام أو رفضه أو عدم فهمه حتى يستطيع وفقًا لذلك أن يتوقف عن الحديث، أو يبسِّط كلامه، أو يُسهِب في الشرح، أو يقدم حججًا وبراهين أخرى[٤٢].

إن انخفاض الحساسية لإرجاع الأثر يؤثر على التواصل بين المتكلم والمستمع ويحوله إلى اتصال من جانب واحد، وعلى المتكلم أن يدرِّب نفسه على فهم انطباعات من يسمعه حتى يستطيع أن يعدِّل ويعالج أسلوب كلامه.

وكما أن المتكلم يقدم رسائل لفظية ورسائل غير لفظية، من الممكن أن يكون رد الفعل المستمع كذلك لفظيًا وغير لفظي.

الفصل الثاني عشر

كيف تكون متحدثًا مُقنِعًا ومؤثرًا؟

«إننا نطيل الكلام عندما لا يكون لدينا ما نقوله» (أندريه شينيه ١٧٦٢ ـ ١٧٩٤).

منذ أن وُجِد الإنسان على الأرض وهو يريد أن يكون متحدثًا مقنعًا ومؤثرًا. وقد عثر علماء الآثار على بردية قديمة من القرن الثالث والعشرين قبل الميلاد لفرعون أهناسيا فيها يقدم نصيحة لابنه الأمير مريكارع وهي مدونة على بردية محفوظة الآن بمتحف «لينينجراد» يقول فيها:

«كن ممن يحسنون صناعة الكلام لتكون قوي البأس، لأن قوة الإنسان هي اللسان، والكلام أعظم بأسًا من الحرب، والرجل الفطن لا يجد من يفحمه، كما أن الذين يعرفون أنه أوتي الحكمة لا يعارضونه، وبذلك لا تحدث مصيبة في زمانه»[٤٤].

ويظهر من هذه النصيحة القديمة جدًا مدى اهتمامهم بالفصاحة والبلاغة، ومدى إدراكهم لدورها الفعَّال في الحياة، لدرجة أنه يقول إن قوة الكلام أعظم بأسًا من الحرب، وأن من يجيد الكلام يحفظ بلاده من الكوارث.

ليست هناك وصفة سحرية تجعلك متحدثًا مؤثرًا ومقنعًا، لكن هناك مبادئ وصفات نحتاج أن نتعلمها ونتدرب عليها ونتحلى بها حتى نكون مقنعين ومؤثرين فيمن نتحدث معهم. تُرى ما هي هذه الصفات التي تميز المتحدث المقنع المؤثر؟

١- درجة جدارة المتكلم بالثقة:

توصل الباحثون «ماكروسكي، ولارسون، وكاب»، إلى أن هناك ما يسمى «بالتصديق المبدئي» أي التصديق المسبق الذي نشعر به قبل أن يبدأ المتكلم في كلامه، وهو يُبنَى على سيرة وسمعة المتكلم، وعلى فكرتنا عنه ومدى علاقتنا به. وهناك «التصديق الظرفي» أي الذي يحدث أثناء الحوار ويتحدد بناءً على لباقة المتكلم ومدى تحمسه للموضوع وثقته بنفسه والأدلة والبراهين التي يقدمها على ما يقول... إلخ. وهناك «التصديق النهائي» أي بعد أن ينهي كلامه. وقد وجد العلماء أن التصديق النهائي عبارة عن حاصل جمع التصديق المبدئي والتصديق الظرفي. فمثلاً عندما تتحاور مع أحد أفراد عائلتك أو أصدقائك، ويكون مشهودًا له بالمصداقية والكل يحبه، ستجد أن تصديقك المبدئي له عالي جدًا، وهذا يجعلك نستعدًا لتقتنع بكلامه دون مجهود كبير منه. أما إذا كنت تتحاور مع شخص درجة تصديقه المبدئي ضعيفة وخبرتك معه سلبية، فمهما قدم من حجج وأدلة على ما يقول فإن التصديق النهائي سيكون ضعيفًا.

وقد أجرى الباحث كارل هوڤلاند (Carl Hovland)* مجموعة من التجارب

* كارل هوڤلاند: هو أكثر الباحثين غزارة في الإنتاج. بدأ أبحاثه في جامعة ييل "Yale" وفي عام ١٩٤٢ عهد إليه القيام بأبحاث عن الاتصال الجماهيري وأثره على الجنود. وتمتاز تجاربه بالدقة العلمية. وكان يستخدم في تجاربه طريقة الجماعة الضابطة "control group" لقياس مدى تأثير المتغيرات المختلفة على الاتجاهات النفسية.

العلمية حول مصداقية المتكلم ومدى تأثيره في المستمعين، ومن بين هذه التجارب اختار مجموعتين من الناس، وعرَّض الأولى لمصدر موثوق به إلى حد كبير، أما المجموعة الثانية فتعرضت لمصدر أقل ثقة من الأول بكثير، وبالرغم من أن المصدرين قدما نفس المعلومات إلا أن درجة التصديق والإقتناع في المجموعة الأولى بلغت ثلاثة أضعاف ونصف المجموعة الثانية!

فهناك تناسب طردي بين ثقة الناس في المتكلم ومدى اقتناعهم وتأثرهم بكلامه، فكلما عُرِف عن المتكلم أنه صادق وموضوعي كان أكثر تأثيرًا فيمن يتحدث معه. وقد وجد علماء الاتصال أن قدرة الإذاعة البريطانية BBC في التأثير على الرأي العام العربي يرجع إلى ما عُرِف عنها من صدق وموضوعية.

فإذا أردت أن تكون مقنعًا ومؤثرًا ابْنِ مصداقيتك، لأنها رصيد سنين من الصدق والالتزام والجدية والسلوك بالتدقيق. ولابد أن تدرك أن سيرة الإنسان وسمعته تسبقه باستمرار.

٢- درجة جدارة المتكلم بالحب:

هل مجرد وضوح الفكرة يكفي للاقتناع بها؟ يؤكد علماء الاتصال بالنفي. فالاقتناع يرتبط بعدة أمور، بعضها شخصي وبعضها له علاقة بالآخرين وبالمجتمع، وبعوامل نفسية، واجتماعية. ومن بين هذه الأسباب العلاقة الشخصية التي تربط المتكلم بالمستمع. فقد تستمع إلى فكرة واضحة ومفهومة من شخص ما، ولكنك لا تقبلها ولا تؤثر فيك والسبب يعود إلى روح العداء التي في داخلك تجاه الشخص الذي قدمها، فتحكم على الفكرة أنها غير واقعية أو لا تناسبك، أو إنها تقليدية، أو تشك في دوافعه ونواياه... إلخ.

والعكس صحيح أيضًا، فعندما يتكلم معنا شخص نحبه وننتمي إليه بطريقة ما فالمحبة تجعلنا نقبل كل ما يصدر منه. يحكي الدكتور موريس أديب جهشان في كتابه «فن الإعلام» قصة امرأة أمية كانت تستمع لابنها في مهرجان كبير وهو يعظ باللغة العربية الفصحى، فكانت تصفق له بحرارة، وبعد المهرجان قالت لابنها «إنها عظة رائعة» ولما سألها: هل فهمت شيئًا؟ قالت: «لم أفهم الكثير، ولكن يكفي أن وجهك كان مثل البدر وكلامك مثل العسل»(٤٥).

والحقيقة هي أن الناس لا تعرف الموضوعية، فكل ما يقال من شخص نحبه هو جميل، وكل ما يقال من شخص نبغضه هو قبيح وهذا ما يمكن أن يسمى في علم النفس «إغلاق العقل» «Blockage of mind» بمعنى أننا نغلق عقولنا عن كل ما يصدر من عدونا فلا نسمع له، بل ونصدر الأحكام السلبية عليه، ونقبل كل ما يقوله شخص نحبه ونصغي إليه ونسعد به، وهذه الأحكام صادرة عن مجرد الإصغاء لمشاعرنا وأحاسيسنا العدائية أو الإيجابية.

يسمع الناس لمشاعرهم أكثر مما يسمعون المتكلم. ألا يقول المثل الدارج القديم «حبيبك يبلع لك الزلط وعدوك يتمنى لك الغلط». فالناس تسمع لمن تحب وتحاول أن ترضيه وتنفذ أوامره وتعليماته. قام الباحث ماريون زيلج (Marion Zillig) بتجربة مشهورة لإثبات أثر المحبة في الإدراك. فاختار مجموعتين من الطلبة كل مجموعة مكونة من خمسة أفراد، وراعى أن تكون المجموعة الأولى محببة لدى زملائهم، على عكس المجموعة الثانية التي تضم طلبة غير محبوبين لزملائهم. ثم أوعز للمجموعة الأولى بأن تقوم بعدة تمرينات رياضية تنفيذًا للتعليمات التي تُلقى عليهم بحيث يرتكبون بعض الأخطاء. كما راعى أن تقوم المجموعة الثانية بنفس التمرينات دون الوقوع في أي خطأ، ودربهم تدريبًا شاقًا على أدائها. ثم طلب من بقية المدرج أن

يعطوا درجات لكل مجموعة من المجموعتين، وكانت النتيجة هي حصول المجموعة الأولى على أفضل الدرجات. والغريب أن الطلبة اعتبروا أن الأخطاء التي حدثت من المجموعة الأولى كانت نوعًا من خفة الدم[٤٦].

فهناك علاقة طردية بين محبة المستمع للمتكلم وقبوله لرأيه. فمتى شعر أنه صادق، وأنه لا يسعى إلى تحقيق مصلحة شخصية، وأنه يريد خيره سمع له وقبل كلامه.

٣- الحماس:

لا أقصد بالحماس الانفعال، أو ارتفاع الصوت، أو العاطفة الهوجاء، إنما أقصد الاقتناع العميق بالفكرة الذي يولد الحماس الطبيعي لها والانفعال بها. قال الرسول بولس مخاطبًا قسوس كنيسة أفسس: «مُتَذَكِّرِينَ أَنِّي ثَلاَثَ سِنِينَ لَيْلاً وَنَهَارًا لَمْ أَفْتُرْ عَنْ أَنْ أُنْذِرَ بِدُمُوعٍ كُلَّ وَاحِدٍ» (أع ٢٠: ٣١). وهنا نرى أن الحماس لا يُفتعل، فالحماس المفتعل لا يجدي شيئًا، إن لم يؤثر بالسلب فلا يمكن أن يكون له تأثير إيجابي. والمقصود بالحماس هو التفاعل الصادق مع الفكرة. فالواحد منا لا يستطيع أن يقنع أي شخص آخر بشيء هو غير مقتنع به أو متحمس له.

لقد قال جوته: «أعطني خلاصة معتقداتك، إن كان لديك شيء من هذا القبيل، واحتفظ بشكوكك لنفسك، فلديَّ ما يكفيني من شكوكي».

٤- الإخلاص:

والمقصود بالإخلاص أن نعني ما نقول، وأن نعيش ما نقول، فيجب عليك أن تكون مؤمنًا بكل كلمة تقولها.

منذ عدة سنين طُلِب من رئيسي الحزبين الجمهوري والديمقراطي في الولايات

المتحدة الأمريكية وهما «لين هول وچيم فيرلي» أن يذكرا أهم عامل يجب توفره في المرشح للرئاسة، فاتفق الاثنان على أن الإخلاص هو أهم عامل في التأثير على الجمهور.

عندما كان هيوبرت همفري صبيًا في مينسوتا وكان والده جمهوريًا، ذهب ذات ليلة للاستماع إلى حديث يلقيه أحد الديمقراطيين البارزين وهو وليم چنيجز بريان، فتأثر به تأثرًا شديدًا لدرجة أنه بدَّل انتماءه الحزبي في ذلك الوقت. وعندما سُئل عن السبب فقال: إخلاص مستر چنيجز الشديد.

ومنذ سنوات نشرت مجلة «تايم» الأمريكية تحقيقًا صحفيًا عن ألمع اثني عشر أستاذًا بالكليات المختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتحدثت عن كل واحد منهم، وعن طريقته في التدريس والأسباب التي جعلته متميزًا في ميدانه، فكانت الصفة المشتركة بين هؤلاء المدرسين المشاهير هي الإخلاص.

هل تعلم أن الواعظ الشهير بلي جراهام كان في بداية حياته بائعًا لفرش تنظيف الملابس، وبعد العام الأول أصبح البائع الرئيسي في ولاية كارولينا. وعندما سُئل عن سر نجاحه أجاب بقوله: «لقد آمنت بالسلعة، والإخلاص هو الجزء الأكبر في عملية بيع أي شيء».

إن المتحدث المقنع المؤثر هو المخلص لمن يتحدث معه، والمخلص فيما يقول، والمخلص في دوافعه وأهدافه، ولاشك أن الإخلاص شيء يُلمَس ويشعر المستمع به، والمثل يقول: «إن ما يخرج من القلب يصل إلى القلب، وما يخرج من اللسان لا يصل إلا إلى الآذان».

٥- القدوة:

قال توماس كارليل لأحدهم: «لا تكلمني كثيرًا لأن صوت أفعالك يطغي على صوت كلامك».

إن صوت الفعل أعلى من صوت الكلام، فالقدوة أقوى وأكبر أثرًا من كل ما نقول.

إن المتكلم الذي يحاول أن يقنع المستمع بشيء لا يفعله مهما كانت بلاغته، وقوة براهينه، سيذهب حديثه أدراج الرياح، ويكون كنحاس يطن أو صنجًا يرن.

قال أحد علماء الاتصال: «يستمع الناس للشخص ككل وليس لكلماته فقط». فقدرة المتكلم على الإقناع والتأثير مرتبطة ليس فقط بكلماته بل بشخصه، فالناس لا تفصل بين الكلام والمتكلم فهي تسمع الكلام من الشخص بالكامل، سيرته، تاريخه، نجاحه، فشله، مصداقيته، سلوكه... إلخ. لقد قال القديس أغسطينوس: «ما أحيا به أفصح عنه»[٤٧].

٦- الثقة بالنفس:

كلما كان المتكلم واثقًا من نفسه ومما يقول، كان أكثر إقناعًا. فثقة المتكلم تعزز موقفه وتبعده عن الارتباك والتوتر. أما إذا اهتزت ثقته بنفسه، أو اعتراه الخجل، فيصعب عليه الحديث ويفقد سيطرته على الموقف وبالتالي قدرته على التأثير في الآخر.

إن مشكلة الكثيرين هي الخجل والاضطراب والخوف خاصة إذا كان سيتحدث أمام مجموعة من الناس، مما يجعله غير قادر على التفكير بهدوء أثناء الكلام،

ولا يستطيع ترتيب أفكاره بشكل منطقي، ولا يمتلك القدرة على التعبير بوضوح وإقناع. إن كسب الثقة بالنفس والقدرة على التفكير بهدوء أثناء التحدث ليس أمرًا صعبًا مثلما يتخيل معظم الناس، وهي ليست موهبة وهبها الله لأفراد قليلين، ولكن باستطاعة كل فرد أن ينمي هذه الطاقة الكامنة فيه إذا كانت لديه رغبة جادة في ذلك.

قد يقود ضعف الثقة بالنفس إلى «التهتهة واللجلجة» في الكلام مما يجعل العبارة تخرج هزيلة مفككة، وهذا يجعل المتكلم يرتبك من أقل شيء يحدث، فقد ترى شخصًا يبتسم وأنت تتكلم، أو اثنين يتحدثان معًا بصوت منخفض، أو من يغمض عينيه فلا يجب أن تتأثر بذلك.

الثقة بالنفس تقشع كل غيوم الخوف والإحجام والتردد. الثقة بالنفس تساعدك على أن تأتي بالجديد باستمرار، باستعداد لقبول نقد الآخرين دون إحساس بأنه تجريح أو إهانة. الثقة بالنفس تجعلك قادرًا على نقد الذات لتصحح مسارك باستمرار، وتجعلك تتخذ من نقد الآخرين نرائع تصحيحية وتطويرية لنفسك.

الثقة بالنفس تعينك على إقناع المستمع بهدفك، فاليد المرتعشة لا يمكن أن تصيب هدفًا.

كتب روزفلت في مذكراته أنه تعلم هذه النصيحة من رجل عجوز: «لا تتكلم إلا حين تتأكد أن لديك ما تقوله، واعرف عما ستتحدث ثم قله واجلس».

إن الشخص المتحمس لما يقول ومؤمن به لا يعرف الخجل أو التردد، بل يكون أكثر تأثيرًا في المستمع لأن كلماته تخرج من أعماقه.

٧- الإيجابية:

عندما بدأ چون كيندي الإعداد لحملته الانتخابية لمنصب الرئاسة في عام ١٩٦٠، قام بزيارة ولايات أمريكا ولاية تلو الأخرى ليحصل على التأييد، وكان يعرف تمامًا أن لبعض الولايات دورًا أكبر في هزيمته عندما تقدم لانتخابات نائب الرئيس في عام ١٩٥٦. فماذا قال للجماهير في حملته الانتخابية في هذه الولايات عام ٦٠م؟ كان إيجابيًا جدًا فبدأ بالقول: «شكرًا جزيلاً لتصويتكم ضدي عام ١٩٥٦، فلو كنت نجحت في منصب نائب الرئيس في ذلك الوقت لما كانت الفرصة قد أُتيحَت لي الآن لأتقدم للترشيح لمنصب رئيس الجمهورية». وكان يعقُب هذا القول الضحكات الطيبة من الجماهير، ثم يبدأ في تقديم نفسه وبرنامجه الانتخابي، وجاءت الاستجابة الجادة وفاز كيندي بالرئاسة.

كان يسوع المعلم الأعظم إيجابيًا باستمرار، لم يقض وقته في فضح خطايا وضعفات من يتعامل معهم. لاحظ حواره مع المرأة السامرية. لقد امتدح صدقها (يو ٤: ١٨)، وفي حواره مع من أُمسِكت في ذات الفعل قال لها: «أَمَا دَانَكِ أَحَدٌ؟». فَقَالَتْ: «لاَ أَحَدَ يَا سَيِّدُ». فَقَالَ لَهَا يَسُوعُ: «ولاَ أَنَا أَدِينُكِ». (يو ٨: ١٠-١١).

وفي سفر الرؤيا نرى الروح قبل أن يقول لكنيسة أفسس «اذْكُرْ مِنْ أَيْنَ سَقَطْتَ وَتُبْ» قال: «أَنَا عَارِفٌ أَعْمَالَكَ وَتَعَبَكَ وَصَبْرَكَ، وَأَنَّكَ لاَ تَقْدِرُ أَنْ تَحْتَمِلَ الأَشْرَارَ، وَقَدْ جَرَّبْتَ الْقَائِلِينَ إِنَّهُمْ رُسُلٌ وَلَيْسُوا رُسُلاً، فَوَجَدْتَهُمْ كَاذِبِينَ» (رؤ ٢: ٢ – ٥). رأى الإيجابيات ومدحها قبل أن يلمِّح إلى السلبيات وينتقدها. وهذه هي الروح التي يجب أن تسود الحوار. ولتعلم أنك عندما تمتدح الفضائل يحاول صاحبها أن يؤكدها ويعززها أكثر فتزيد. قل لإنسان كريم بنسبة ٦٠٪ «أنا فخور بكرمك» تجده يزيد

في الكرم. وقل لإنسان يستعمل المكر في كلامه أحيانًا: «أنت دائمًا تلف وتدور في كلامك» تجده يزداد مكرًا وخبثًا.

دخل بولس أريوس باغوس معقل الأصنام وقال لهم: «أَيُّهَا الرِّجَالُ الأَثِينِيُّونَ، أَرَاكُمْ مِنْ كُلِّ وَجْهٍ كَأَنَّكُمْ مُتَدَيِّنُونَ كَثِيرًا» (أع ١٧: ٢٢).

ولاحظ أن الروح عندما يلفت النظر إلى الأخطاء يقول: «لَكِنْ عِنْدِي عَلَيْكَ قَلِيلٌ» (رؤ ٢: ٢٠). فهو يجعل الخطأ سهل الإصلاح، لأنه لو ضخم الخطأ سيصيب المستمع باليأس والاحباط. إن إنجيلنا هو إنجيل الإيجابية. إن القوة الجديدة في الإيجابية تطرد كل الأشياء السلبية القديمة، لقد أظهر يسوع للوارث الطماع أن الحياة أفضل من الأملاك، وأظهر للسامرية الشريرة أن هناك شبعًا أفضل من الشبع الجسدي.

٨- الودود المبتسم:

قال أحد رجال الأعمال الناجحين: «يعود السبب الرئيسي في نجاحي إلى ابتسامتي». فالابتسامة تكسب الثقة باستمرار وتعطي إحساسًا بحُسن النية. تقول حكمة صينية قديمة: «من لا يعرف أن يبتسم لا يجب أن يفتح متجرًا». وهناك مثل تركي يقول: «الكلام بلطف يفتح الأبواب الحديدية». وتقول حكمة أخرى: «الكلمة الحلوة تخرج الحية من وكرها».

ويقول البرفسور أوفرستريت في كتابه التأثير بالسلوك الإنساني: «إن الشبيه يولد الشبيه، بمعنى أنك إذا كنت مستمتعًا بالحديث فهذا سينعكس على المستمع، وإذا كنت قلقًا أو متوترًا أو مرهقًا فهذا أيضًا سينعكس على المستمع».

إن الابتسامة الصادقة تهزم مقاومة الاقتناع عند المستمع، وتزيد من روابط الحب والثقة بين الطرفين.

ولكن عندما تقف موقفًا عدائيًا من المستمع سيصبح هو أيضًا معاديًا لك، بينما عندما تكون ودودًا سيصبح هو ودودًا معك. وإذا لاحظ المستمع أنك مستمتع بالحديث وبالفكرة التي تقدمها فسيستمتع هو أيضًا. إن موقف المتحدث ينطبع على المستمع، فعندما تبدو على المتكلم علامات القلق والإرهاق والتعب، فالمستمع نفسه سيعاني من نفس هذه المشاعر السيئة، لذلك كن محبًا وودودًا مع من تتحاور معه.

٩- التنبير:

التنبير أو التأكيد (Stress) هو الضغط على حرف أو حرفين من كلمة (أو كلمة في جملة) ضغطًا يبرزها ويجعل لها صفة خاصة تميزها عن باقي الكلمات، وذلك لأهميتها للموضوع، وما بها من معنى خاص ورئيسي في الجملة. إلى جانب أن هذا يعطي تنوعات صوتية مختلفة فتبعد الحديث عن الرتابة.

فمثلاً، عندما تتكلم مع شخص ما عن التبرير وتقتبس كلمات بولس: «إذ قد تبررنا بالإيمان لنا سلام مع الله» وتريد أن تشرح معنى التبرير فيمكن أن تنبر وتركز على كلمة «تبررنا»، وإذا كنت تريد أن تذكر نتيجة التبرير فيمكنك أن تنبر على كلمة «سلام»، وإذا كنت تريد أن تذكر للمستمع وسيلة التبرير فتنبر على كلمة «بالإيمان».

فمن خلال التنبير على كلمة واحدة في آية تستطيع أن تجعل المستمع يتنبه لمعنى معين أنت تقصده. وأرجو أن تلاحظ وأنت تعيد قراءة الآية الآن أن التنبير على كلمة معينة في الآية سيجعلها تتجه لموضوع مختلف عما لو نبرنا على كلمة أخرى،

لذلك فالتنبير ليس ضغطًا لا معنى له، أو مجرد ضغط على حروف أو كلمة للخروج من رتابة الحديث، وإنما هو نتيجة إحساس المتكلم بالمعاني التي يريد أن يقدمها للجمهور، فهو تنبير موجه ومهدف. ولا شك في أن التنبير يُكسب الحديث جمالاً وحلاوة ويجعل الصوت معبرًا ومنغمًا.

١٠- التلوين الصوتي:

يختلف التلوين الصوتي عن التنبير. فالتلوين الصوتي هو تغيير طبقات الصوت ليس فقط علوًا وهبوطًا وإنما للتعبير عن معنى معين، فطبقات الصوت لها تأثير كبير على معنى الكلمة أو العبارة، فبالإمكان أن يصبح للعبارة الواحدة عدة معان، أو عدة إيحاءات.

وأن تكون للكلمة الواحدة دلالات مختلفة بسبب النغمة والنمط الصوتي الذي تُنطق به، أو بسبب الموقف الذي تُلفظ فيه، أو الإيقاع الذي نتج عن تجاورها مع كلمة أخرى في الجملة. فمثلاً عبارة «يا إلهي» يمكن أن تفيد التحسر، كما يمكن أن تفيد التوجع والتألم، وقد تعني الالتجاء إلى الله، وذلك مرده إلى التلوين الموسيقي الذي يصاحبها والذي يأتي موائمًا لظروف الكلام في الوقت نفسه، والموقف الذي قيلت فيه.

وعبارة «من أنت» قد تعني الاستهزاء من الآخر، وقد تعني السؤال عن اسمه، وقد تعبر عن غرور المتحدث.

هذه المعاني تتوارد على الكلمة الواحدة أو الجملة الواحدة نتيجة التلوين الصوتي. لذلك على الواعظ أن يُنمي في نفسه القدرة على التلوين الصوتي حتى يستطيع أن يوصل المعاني المقصودة للمستمع، ويكون إلقاؤه أكثر جمالاً.

الفصل الثالث عشر

الاتصال غير اللفظي

«Nonverbal Communication»

«ليست حقيقة الإنسان فيما يظهر لك بل فيما لا يستطيع أن يظهره» (جبران خليل جبران).

على من يريد أن يجيد فن الحوار، ويمتلك أدوات الإقناع، أن يتعلم ويتدرَّب على فنون الإتصال الغير لفظي. وقد عرَّف[٤٨] «Ault Emery» الاتصال بأنه «فن توصيل المعلومات والأفكار». وعرَّفه كارل هوفلاند «Carl Hofland» بأنه «العملية التي يقوم بمقتضاها المُرسِل بإرسال رسالة لتعديل سلوك المُستَقبِل أو تغييره».

ويعرِّفه د. عاطف العبد بقوله: «الاتصال هو نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف إلى طرف آخر من خلال عملية ديناميكية مستمرة»[٤٩].

ويمكن تقسيم الاتصال إلى:

«الاتصال اللفظي» وفيه نستخدم اللفظ أو الكلمة كوسيلة لنقل الرسالة، و«الاتصال الغير لفظي» ويشمل كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، وتشمل لغة الجسد والإشارات والحركات وتعبيرات الوجه والمظهر العام

والصمت وكل الإيحاءات التي يستخدمها الإنسان لتوصيل رسالة معينة.

وسنركز دراستنا في هذا الفصل على الاتصال غير اللفظي ودوره في تفعيل الحوار.

أهمية الاتصال الغير لفظي:

يعتبر الاتصال الغير لفظي علمًا حديثًا، فقد كانوا يظنون قديمًا أنه لا يمكن أن يحدث اتصال بدون كلام، وهذا عدم فهم للحقيقة، صحيح اللغة هي أداة التواصل الأولى، وأي رسالة لا يمكن أن تصل بوضوح وصراحة بدون اللغة، ولكن الحقيقة هي أن الاتصال غير اللفظي أقوى وأصدق وأسرع.

فالكلمة كما أنها تفصح يمكن أن تضلل أيضًا. والكلام قد يعجز عن توصيل ما يريد المتكلم أن يوصِّله من أفكار ومشاعر، وكثيرًا ما يصبح وسيلة للتمويه والتستر والهروب لكي نتجنب مالا نريد البوح به فنقول عكسه، أما الاتصال غير اللفظي فهو أصدق وأسرع في توصيل المشاعر من الكلام. إن حركات جسمك تفضحك، فعندما تدخل قاعة اجتماعات لحضور اجتماع معين، تجد نفسك تلقائيًا تجلس إلى جوار من تحب وتحييه بحرارة بدون كلام، بينما قد تحيي شخصًا آخر لا تستريح له بكل فتور. وقد تنظر بابتسامة لشخص معين بينما تنظر بامتعاض لشخص آخر، وقد ترسل قبلة في الهواء لشخص معين، بينما تنظر بلا مبالاة لشخص آخر، أو تُخرِج لسانك لشخص ثالث، وهكذا تجد أنك في لمح البصر أرسلت رسالة كبيرة دون أن تنطق بكلمة واحدة.

لقد كان فرويد يقول: «من تصمت شفتاه يثرثر بيديه». إن جسمك لا يكذب، وحركاتك لا تكذب، ولا شك في أن من يجيد الاتصال الغير لفظي يستطيع أن

يضاعف تأثيره على المستمع، فعلماء الاتصال يقولون لنا: إن الرسالة تصل بحسب النسب الآتية: ٧٪ كلام، ٣٨ ٪ نبرة الصوت، ٥٥٪ ملامح الوجه. والكلمة الواحدة يتغير معناها تمامًا بحسب تغير نبرة الصوت وملامح الوجه، فمثلاً عبارة «أهلاً وسهلاً» التي نقولها لأي شخص أو جماعة ونقصد بها الترحيب يمكن أن نقولها بنبرة صوت معينة وبملامح وجه مختلفة فيكون المقصود بها الاستهزاء بمن يسمعها. وكلمة «نعم» التي تعني الطاعة يمكن أن تقولها بنبرة صوت معينة وبملامح وجه مختلفة وتقصد بها احتقار من يسمعك أو إهانته أو توعده.

والاتصال الغير لفظي لا يأتي إلا بالممارسة والتدريب المستمر، فالتدريب على فن الوقف والإشارات ونظرات العيون.. إلخ. ومع الوقت سيتكون لديك ما يسمى «ذاكرة العضلات» بمعنى أن أعضاء الجسد تتجاوب آليًا عندما يدعوها العقل إلى تصوير فكرة معينة. عندما كنت أتعلم قيادة السيارة كان المعلم يلقنني حركة حركة، وفي الشهور الأولى عندما بدأت أقود بمفردي كنت أفكر في كل حركة قبل أن أفعلها، أما بعد مضي عشرة أعوام، فالحركات أصبحت تخرج تلقائيًا وبدون تفكير.

وهكذا عليك في البداية أن تفعل الحركة وأنت واع بها، ثم بعد فترة بسيطة سوف تتغلب ذاكرة العضلات، وتجد نفسك قادرًا على التركيز في الأفكار والكلمات بينما يقوم جسمك كله بطريقه آلية بأداء الحركات الصحيحة.

يذكر «Myers Gail»[٥٠] أهم مزايا الاتصال الغير لفظي فيقول:

١- المصداقية، فهو أكثر مصداقية من الاتصال اللفظي.

٢- هو أدوات تفسير الكلمات التي نقولها، فهو يزيد الكلمات وضوحًا.

٣- يعبِّر عن المشاعر والحالة الوجدانية مثل: الحب، البغض، الاهتمام، الحنان، الدهشة... إلخ. في مقابل الاتصال اللفظي الذي يعبِّر عن المضمون.

٤- يجذب انتباه المستمع ويحرره من الملل.

والاتصال غير اللفظي يشمل الآتي:

أولاً: لغة الجسد:

ونقصد بلغة الجسد نوعين من الحركة: الأول هو حركة الجسم كله. والثاني هو حركة أجزاء الجسم المختلفة والتي تستخدم لتوضيح الفكرة مثل الإشارات والإيماءات، وتحريك الرأس وهز الأكتاف... إلخ.

١- حركة الجسم:

مما لا شك فيه أن أحد أهم أسباب استخدام اللغة الغير لفظية هو جذب انتباه المستمع وإقناعه بالفكرة، لذلك فالتدرب على الوضع الصحيح للجسم والحركة السليمة أمر مهم جدًا، فالعين فطريًا تتتبع الأشياء المتحركة وتركز عليها، فإذا كنت تسير في الشارع وأمامك سيارتان من نفس الموديل واللون، واحدة ثابتة والأخرى متحركة فستجد نفسك تلقائيًا تتابع المتحركة. والحركة في ذاتها ليست أمرًا صعبًا، ولكنها أمرًا طبيعيًا وسهلاً ومتاحًا، ولكن على المتكلم أن يؤديها بدقة لأن الحركة الغير صحيحة تشتت المستمع.

لذلك يجب على المتكلم أن لا يتكلم وهو جامد كالتمثال، كما لا يجب أن يتحرك كثيرًا كالبهلوان، ولكن لتخرج حركاته طبيعية معبِّرة ومتمشية مع ما يقول، وعلى المتكلم أن لا يأتي بحركة غريبة مفاجئة للناس كما انفعل ذات يوم رئيس الوزراء

السوفيتي خروشوف وهو يلقي خطابًا في الأمم المتحدة لدرجة أنه خلع حذاءه ودق به بعنف على منبر الخطابة!!

٢- الإشارة:

الإشارة كما يعرِّفها آلان مونرو: «هي حركة أي جزء من أجزاء الجسم المختلفة لنقل بعض الأفكار أو المشاعر أو لتقوية رسالة المتحدث الشفوية»[٥١]. والإشارات هي أول وسيلة من وسائل الاتصال التي استخدمها الإنسان في اتصاله بالآخرين. يقول مايكل تشانس: «توجد ٥٠٠٠ حركة سواء من الوجه أو الرأس أو الجسم لها معنى، وقد يختلف معناها من بلد إلى آخر، ومن ثقافة لأخرى».

فوجهك يتكلم، ويداك تتكلمان، وحواجبك تتكلم، وأنت تحرك كتفيك لأعلى أو لأسفل أنت توصل رسالة. وطريقة وقفتك تعبِّر عن معنى، إمالة ذقنك، تحريك رأسك يمينًا ويسارًا توصل رسالة... إلخ.

من يريد أن يجيد فنون الحديث أو التفاوض أو التسويق، ويقنع من يسمعه، عليه أن يدرب نفسه على استخدام الإشارات والحركات بطريقة صحيحة.

لا تعتمد على صوتك فقط وأنت تتكلم، فأنت تمتلك جسدًا متميزًا قادرًا على التعبير بصدق عن أفكارك وما يجول بخاطرك، فدع جسدك يحسِّن حديثك.

ولكي تدرك قيمة الإشارة، وكيف أنها أقوى وأسرع في توصيل الرسالة من الكلام، جرِّب أن تقول لأحد أصدقائك: «امسح شيئًا بجوار أذنك» وأشر أنت له بجوار أنفك وأنت تحدثه ستجده مسح بجوار أنفه في المكان الذي أشرت له عليه!

تستطيع أن تقول لإنسان: اترك الغرفة بأن تشير بإصبعك إلى الباب دون كلام،

وتكون الإشارة أعمق وأبعد تأثيرًا. وقد تأمر إنسانًا بأن لا يتكلم بأن تضع إصبعك على فمك وتكون هذه الإشارة أبلغ في التعبير من الكلام. وقد تحرك رأسك يمينًا ويسارًا لتعبر عن الرفض وتكون هذه الإشارة أقوى من أي كلام.

وعليك أن تدرب نفسك على حُسن استخدام اليدين في التعبير عما تقول، ولتتجنب كثرة الحركات والانفعالات التي تشتت المستمع، أو وضع اليدين في جيوب البنطلون، أو مسك بعض الأوراق. لتجعل يديك حرتين طليقتين، فاستخدام اليدين الجيد يشبه استخدام المحاضر للسبورة ليرسم عليها رسمًا يوضح فكرته، وأنت تستطيع أن تجذب المستمع وتبسط له الفكرة بحركات يديك.

إلى جانب أن علماء الاتصال لاحظوا أن استخدام الحركات ينعكس أيضًا على الصوت. فقد طُلِب مرة من بعض الطلبة أن يقرأوا مقطوعة معينة مرتين، مرة وهم يضعون أيديهم في جيوبهم، ومرة أخرى وأيديهم طليقة يستخدمونها في الإشارات للتعبير عن فكر المقطوعة. وكان هناك ثلاثة حكام يجلسون في مؤخرة القاعة ويعطون ظهورهم لكل طالب وهو يقرأ القراءتين، وقد استطاعوا أن يميزوا بصورة واضحة بين القراءة المصحوبة بالحركات، والقراءة التي بدون حركات، ففي القراءة التي بدون حركات خرج الصوت على وتيرة واحدة.

فلتكن حركاتك طبيعية وبتلقائية دون تصنع أو افتعال، وحاول أن تتخلص من كل لازمة في حركات يديك، كأن تشير دائمًا بإصبع اليد اليمنى ولا تحرك اليسرى، أو تضع يدك على جبهتك عشرات المرات أثناء الحوار، أو تضع يدك على ذقنك كثيرًا.

ويذكر ألان مونرو بعض مميزات استخدام الإشارة فيقول إنها:

– تساعد المتحدث على توصيل أفكاره.

– تجذب انتباه المستمع للمتحدث النشط أكثر من الهادئ، لأن الجمهور يتوحد مع ما يراه أو يسمعه. فمثلاً، عندما تشاهد سباقًا معينًا أو مباراة كرة قدم تجد عضلات رجلك مشدودة وكذلك ظهرك، فالمتحدث النشط يوقظ جمهوره، والمتحدث الهادئ يهيئهم للنوم.

– تزيد من فاعلية وتأثير المتكلم.

شروط الإشارة الصحيحة:

– يجب ألا تخفي وجه المتكلم.

– يجب أن توافق المعنى فلا تكبره أو تصغره.

– أن تكون سريعة خاطفة كلما كان الكلام ملتهبًا.

– أن تسبق الكلام ولا تأتي بعده، فالإشارة المتأخرة لا قيمة لها، بل وتثير ضحك المستمع.

– إذا كان هناك معنيان، فالإشارة يجب أن تكون للمعنى الأخير، ومتدرجة مع الصوت.

– أن تكون محددة، فإذا كنت تشير إلى صورة معينة اجعل إشارتك واضحة ومحددة، فلا تجعل المستمع يحتار بين العديد من الصور. ويصبح هذا الأمر هامًا جدًا عندما تكون هناك إشارات متعددة تتبع بعضها البعض بسرعة.

عيوب الإشارة:

– الضعف عندما تأتي مع المعنى أو بعده ولا تدعِّمه.

- الإبهام عندما يحتد المتكلم بلا سبب، أو تكون الإشارة غير مطابقة للمعنى.

- عندما يكون هناك إفراط في استخدامها فتأتي بنتيجة عكسية.

وتعتبر لغة الإشارات نسبية، فهي تختلف من بلد إلى آخر.

٣- إشارات الرأس والكتف:

المحاور المتمكن هو الذي لا يستخدم يديه فقط في توضيح فكرته، بل ويستخدم أجزاء أخرى من الجسم مثل: هز الكتفين، تحريك الرأس يمينًا ويسارًا للتعبير عن الرفض، أو لأعلى ولأسفل للتعبير عن الرضى والموافقة، وتنكيس الرأس بقوة أو رفعها لأعلى... إلخ. وهذا التنوع في الإشارات يجعل الكلام أكثر فاعلية وتأثيرًا.

٤- تعبيرات الوجه:

سواء قبلنا هذه الحقيقة أم لا فإن تعبيرات وجوهنا تحمل أفكارنا ومعتقداتنا لمن نتحدث معهم، بل وتعلن عن رسالة لمن ينظر إلينا. فتعبيرات الوجه قد تحمل رسالة حب لمن تتحدث معه من قبل أن تنطق بكلمة واحدة، وقد تحمل رسالة عداء أو لامبالاة أو خوف... إلخ.

وتعبيرات الوجه قادرة على تغيير معنى الكلام الذي تقوله، فعندما تقول لإنسان «أهلاً» وأنت مبتسم وبصوت دافئ، يختلف معناها تمامًا عما إذا قلتها وأنت غاضب. وإذا قلت لإنسان: «بحبك موت» وأنت مبتسم، سيختلف معناها تمامًا عما إذا قلتها وأنت غاضب.

هذا إلى جانب العديد من تعبيرات الوجه التي لها معانٍ كبيرة مثل الغمز بالعين، وتقطيب الجبهة، ورفع الحاجبين، والابتسامة العريضة... إلخ. وعلى المتكلم أن يدرب نفسه على استخدام كل هذه التعبيرات المؤثرة.

وإليك بعض التدريبات التي تساعدك لتكون تعبيرات وجهك وإشاراتك أكثر فاعلية:

١- حاول أن تمرن عضلات وجهك أمام المرآة بأن تفعل الآتي: ارفع حاجب إحدى العينين، ثم ارفع الحاجبين - اغمز بعين واحدة، ثم بعد ذلك بالأخرى - جعِّد أنفك - اخفض جوانب فمك على قدر المستطاع - جرب تعبيرات وجهك في المواقف الآتية: «الخوف - الدهشة - القلق - الغضب - الحزن - الفرح - الندم - التذمر - الحب - الكراهية ...إلخ» .

هذه التمارين بغرض تطوير مرونة الوجه، وتطوير القدرة على توصيل مشاعرك وأفكارك.

٢- تخيل نفسك في المواقف الآتية، وصوِّر بالتفصيل رد فعلك:

- شخص ما لطمك على خدك.

- لص سرق نقودك وحاول أن يهرب لكنك أمسكت به.

- تجلس إلى جوار صديقك الذي يبكي بشدة لأنه فقد أحد أبنائه.

- سيارة سريعة جدًا تقترب منك وأنت تعبر الشارع.

- صديق حميم تراه فجأة بعد غيبة طويلة.

٣- حاول أن توصل الأفكار الآتية بدون كلام:

- اخرج من هنا.

- أنا سعيد جدًا برؤيتك الآن.

- تألمت جدًا عندما عرفت أنك مريض.

- حاول أن تهدأ، وأعطه فرصة ليشرح لك الأسباب.

- كرهتُ حياتي بسبب كثرة المشكلات المحيطة بي.

- أصبحت غير قادر على التعامل مع فلان.

حاول أن تدرب نفسك على توصيل هذه الأفكار وغيرها باستخدام جسدك ودون كلام.

- عبِّر عن نفسك بالأفكار السابقة بالكلام مع استخدام الإشارات المعبِّرة.

ثانيًا: لغة العيون:

قال أحد الشعراء:

والعينُ تَعرِفُ من عينيّ محدثها ... إن كانَ من حزبها أو من أعاديها

وقال شوقي:

وتعطلت لغةُ الكلامِ وخَاطبت ... عيناي في لغةِ الهوى عيناكِ

تعتبر العيون أهم أداة اتصال يمتلكها كل إنسان بعد الصوت لكي يعبِّر عن فكرته، ولكي يقنع من يسمعه. فعندما تتحدث إلى شخص ما، أو تستمع إليه فأنت تنظر إلى عينيه معظم الوقت إلا إذا كنت شخصًا غير طبيعي. وعندما يحدث اتصال العيون فإن الحوار يتعمق أكثر ويصبح ذا مغزى. هناك مقولة شهيرة تقول: «إن الناس يسمعون بعيونهم» وهذه حقيقة تحدث في حياتنا العملية، تخيل نفسك تتحدث

إلى شخص في موضوع ما، وانشغل عنك بالنظر إلى شيء آخر ولم يعد ينظر إليك، ستجد نفسك بعد دقائق توقفت عن الحديث.

العيون مفتاح الشخصية، فعندما يريد شخص ما أن يتخفي يلبس نظارة شمسية داكنة فيتغير مظهره، وعندما نرى صورة لمجرم في الجرائد وموضوعة على عينيه منطقة سوداء فإننا لا نعرفه.

إن العيون لها أكبر الأثر على المستمعين كما يقول «Yers Gail» (إن العين هي نافذة النفس) وللعيون لغة قوية معبِّرة، مجرد النظرة لها عدة معانٍ، فهناك النظرة المتفائلة، والنظرة المتحدية، والنظرة المتعالية، والنظرة المستعطفة، والنظرة الخجولة، والنظرة العاجزة، والنظرة الجاذبة، والنظرة الحائرة، والنظرة المعاتبة.

وفي تعبيراتنا الشعبية نقول: «عيني في عينك» أو «لم يرفع عينه في عيني» وكلها تعبِّر عن أن العين تفضح صاحبها.

قام وليم ماكولاف بتجربة بسيطة ليوضح لتلاميذه أهمية اتصال العيون، فجعل المتكلم يلبس نظارة شمسية داكنة، ورغم أنه لا يزال قادرًا على رؤية المستمع إلا أنه لا يستطيع رؤية عينيه، فأثر ذلك على تأثير الحديث والتفاعل بين المتكلم والمستمع، ثم بعد ذلك جعل المتكلم يخلع النظارة الشمسية ويحل محلها عصابة على عينيه وحجب اتصال العيون بنسبة ١٠٠٪ فلا المتكلم يرى المستمع، ولا المستمع قادر على رؤية المتكلم، فتأثر الحديث تأثرًا شديدًا.

للعين تأثير عجيب على السامع، وتخلق تجاوبًا بين المتكلم والمستمع، يستطيع المتكلم أن يرى في عيني المستمع مدى تأثره برسالته، وفي نفس الوقت يستمد قوة من العيون المتجاوبة.

ونظرتك إلى المستمع تجذبه إليك وتحدث اتصالاً شخصيًا بينك وبينه، وتستطيع بعينيك أن تقنعه وتُشعره بحبك. كان أدولف هتلر يتحدث إلى جماهير كثيرة، إلا أن عددًا كبيرًا من المستمعين يؤكد أنه عندما التقت عينا هتلر مع عيونهم عند نقطة معينة من الحديث تغيروا تغيرًا كاملاً. وكانوا يقولون لمن يذهب ليتفاوض مع الرئيس جمال عبد الناصر «لا تنظر في عينيه» لأن عينيه كانتا ذات تأثير كبير على من يسمعه.

إن الرب يسوع في يوم محاكمته اكتفي بالنظر إلى بطرس، فكان لنظراته أبلغ الأثر، فخرج إلى خارج وبكى بكاء مرًا (لو ٢٢: ٦١).

وأنت تتكلم انظر لمن تحدثه بثبات وثقة. لا تنظر إلى أعلى فوق رأسه، ولا تخفض البصر فتنظر إلى الأرض، بل حاول أن يكون وجهك على مستوى وجه المتحدث لا أعلى ولا أسفل. ولا يجب أن تكون نظراتك حائرة، بل يجب أن تلتقي عيناك بعيني من تتكلم معه بثقة وتلقائية. ويجب أن يكون تركيز العينين على وجه المتحدث عامة، لا تركز على عينيه أو أجزاء من جسمه، بل على الوجه كله. ولا يجب أن تتكلم عن موقف حزين وأنت مبتسم، أو موقف مفرح وأنت مكتئب. فعندما تتحدث عن قضية هامة جدًا ولكن بوجه يبدو عليه علامات الاستهتار، فإنك لن تجد الاهتمام المناسب من المستمع. وكذلك إذا كنت تتحدث عن أمر مفرح ووجهك عليه علامات اليأس، فإن كلماتك تفقد فاعليتها ولا تؤثر في المستمع[٥٢].

ثالثًا: لغة الصمت:

كثيرًا ما يكون الصمت أبلغ من الكلام، ويستطيع الإنسان أن يعبر بصمته عن أعمق وأسمى المعاني، بل ودلالة الكلام التي نتلقاها قد تتضح من خلال ما يحيط

بها من صمت. وللصمت معان كثيرة، من بينها:

• الصمت الذي يسبق التعبير عن رسالة هامة جدًا ومشحونة بالعواطف والانفعالات.

• صمت الإنسان تعبيرًا عن الإحباط أو الغضب أو عدم الرضا، فلا يريد أن يعبر بكلمة واحدة عن حالته، فيقول المرنم: «صمت لا أفتح فمي لأنك أنت فعلت» (مز ٣٩: ٩).

• الصمت الذي يعبِّر عن شدة الإصغاء والتفكير فيما يقوله المتكلم.

• صمت الملل، أو اللامبالاة وهو يعبِّر عن الانسحاب من الموقف، وعادة ما ينطوي على نزعة التعالي الموجه إلى الطرف الآخر.

• وهناك صمت البلية، قد يلجأ إليه الإنسان في حالة إحساسه بالأسى والحزن العظيم. ظل أيوب صامتًا سبعة أيام بعد البلية التي حلت به (أي ٢: ١٣).

• صمت الحيرة الذي يعني أن الشخص لا يجد شيئًا يقوله. فعندما دخل الملك إلى العرس ووجد إنسانًا لم يكن لابسًا لباس العرس وسأله «يَا صَاحِبُ كَيْفَ دَخَلْتَ إِلَى هُنَا وَلَيْسَ عَلَيْكَ لِبَاسُ الْعُرْسِ؟» «يقول الوحي «فَسَكَتَ» (مت ٢٢: ١٢).

• صمت الإعجاب، فقد تقف أمام فكرة أو لوحة جميلة وتعبِّر عن أسمى درجات الإعجاب بصمتك.

• صمت التحدي، عندما يصمت شخص أمام موقف صعب ليدبر مؤامرة خطيرة للانتقام من الآخر، أو يصمت استهانة به.

• الصمت كمحطة لالتقاط الأنفاس واستجماع القوى بعد تلقي رسالة فيها الكثير من المفاجآت، أو ممتلئة بالمعاني أو التحديات.

أهداف الصمت:

١- استثارة السامع وتشويقه:

كان لنكولن عندما يريد ترسيخ فكرة معينة في أذهان سامعيه ينحني إلى الأمام ويحدق في عيون مستمعيه للحظة دون أن يقول شيئًا. وكان لهذا الصمت المفاجئ نتيجته القوية، فهو يجذب الانتباه ويجعل كل إنسان يقظًا واعيًا لما سيُتلى عليه.

٢- التنبير على معنى مهم:

كان لنكولن يتوقف بعد كل جملة يريد توكيدها فكان يضيف إلى قوتها قوة من خلال الصمت، بينما يغوص المعنى في أعماق المستمعين ويؤدي رسالته. وهكذا كان السير أوليڤر لودج يتوقف في خطاباته قبل وبعد كل فكرة مهمة. لقد قال كيبلنغ: «من خلال صمتك تتكلم» فالصمت مرات يكون أكثر تعبيرًا من الكلام.

٣- دفع اللبس والإبهام:

الكلام بدون بعض الوقفات القصيرة يجعل الكلمات والجمل متشابكة معًا دون وضوح للمعنى، مما يجعل المعاني تتداخل مع بعضها في ذهن السامع، أما الوقف فيعطي للمستمع تمييزًا بين الجملة والأخرى.

٥- لتفادي الرتابة والمحافظة على الذوق العام:

الوقف يثير المستمع ويجعله يقظًا ومنتبهًا، ويساعد على تفادي الرتابة في الحديث التي تجعل المستمع يمل ويصاب بالنعاس.

٦-التهيؤ للمعنى المقبل وتصويره:

يساعد الصمت للحظات المتكلم ليفكر في الجمل القادمة، ويستجمع قواه ويتذكر ما يريد أن يتذكره، ويفكر في تصوير المعنى واختيار أفضل الكلمات لتصوير المعنى الذي يريده.

ولكن لتحذر قطع الجملة بصمت لا مبرر له لأن هذا يفسد المعنى، ويجب ألا تصمت كثيرًا لئلا يُصاب المستمع بالملل. فلا تستخدم الصمت إلا في المكان الذي يضفي مزيدًا من قوة التعبير والجمال، واحذف كل وقف لا يحتوي على تأثير فني.

رابعًا: لغة المظهر العام:

يقول وليم ماكولاف لكل شخص «إن المستمع كوّن عنك رأيًا من قبل أن تنطق بكلمة واحدة».

وقد تتساءل: كيف كوّن رأيًا من قبل أن أنطق بكلمة واحدة؟ يقول من خلال مظهرك، فإذا كان مظهرك لائقًا واستحسنه مستمعك فإنك تكون قد حققت بداية طيبة، أما إذا لم يسر المستمع بذلك فتكون قد وضعت عقبة في طريق الوصول إليه.

والمقصود بالمظهر العام هو الأثر البصري الذي يحدثه المتحدث لدى المستمع، ونعني به تركيب البنية لديه، أسلوبه في اختيار ملابسه، الطريقة التي يمشى بها، طريقة جلوسه وطريقة وقوفه.

قال أحد علماء الاتصال: «إنك تعبر عن هويتك الخاصة وتنقلها إلى الآخرين

بواسطة ذاتك المرئية». فطريقة تصفيف الشعر ونوع الملابس والحلي التي يلبسها الإنسان تعطي انطباعًا معينًا عنه. وعندما تلتقي بشخص يلبس ملابس فخمة وتنبعث منه رائحة أغلى أنواع العطور، فلا شك أن هذا يعطيك انطباعًا معينًا عنه، يختلف تمامًا عن لو رأيت إنسانًا رث الثياب منكوش الشعر، فمظهرك يتكلم.[٥٣] فالملابس تعكس الوضع الاجتماعي والاقتصادي والحضاري والأخلاقي للمتكلم.

كان الفيلسوف سيروس يقول عام ٤٢ ق. م: «المظهر هو توصية صامتة». ويقول ديل كارنيجى «إن الملابس الصامتة تمنح صاحبها الثقة بالنفس، وترفع من تقدير المستمع له، ومنها يتكون الانطباع الأول لدى المستمع عن المتكلم».

ونحن هنا بالطبع لا نقصد أن يلبس الإنسان أفخم أنواع الثياب، ويستخدم أغلى أنواع العطور، إنما يجب أن تكون ملابسه نظيفة ومريحة وفيها الحشمة والوقار.

الفصل الرابع عشر

الحوار دعوة للانفتاح على النفس والانفتاح على الآخر

«الصديق هو الشخص الذي أكون صادقًا معه، وأفكر أمامه بصوت مرتفع»
(إيمرسون).

أولاً- مستويات الحوار:

حدد عدد كبير من العلماء والمتخصصين مثل «چون باول وروبرت وروزماري بارنز»[٥٤] خمسة مستويات للحوار، وهذه المستويات هي:

المستوى الأول: «المستوى النمطي» (لا مشاركة). وهو مستوى بدائي يقوم على الاختصار بقدر الإمكان في الحوار فيختبئ الفرد خلف ستار آمن من الجمل المحفوظة، فلا يشمل الحوار إلا التحيات التقليدية، ربما مع قليل من الكلمات العادية التي تخلو من أي تعبير أو رأي أو مشاعر مثل: «صباح الخير»، «مساء الخير»، «أزيك»، «الحمد لله»، «كيف أخبارك»، «نشكر الرب»، «ما هي أخبار الشغل»، «الحمد لله»، ولذلك يسمى مستوى «الأكليشيهات». فإن صاحب هذه الطريقة يفضل الانعزال في وضع آمن ومنفرد.

المستوى الثاني: مستوى «الطريقة الصحفية» (المشاركة بالمعلومات المتاحة). وهذا المستوى من التفاهم يشبه جدًا طريقة تحرير الصحف، أي طريقة عرض الأخبار والمعلومات المتاحة. فحتى لا يتكلم الإنسان عن نفسه فإنه يتكلم عن الآخرين، أو يسرد ما لديه من أخبار عن الناس والأحداث دون تعليق مثل: «سمعت من فلان إن زوجته مريضة». أو «سمعت أن فلانًا سيهاجر». «هل شاهدت مباراة الأمس؟»، «ما هي أخبار الكنيسة؟»، «هل قابلت فلانًا بالأمس؟» ونحكي عن: الانتخابات، وفلسطين، والبورصة، وانفلونزا الطيور، وانفلونزا الخنازير، والاقتصاد الأمريكي ..إلخ.

المستوى الثالث: «مستوى التفكير» (المشاركة بما أفكر فيه). وهو مستوى أكبر من مجرد سرد أخبار، لكن المشاركة بالأفكار والآراء الشخصية التي تصل إلى درجة التعبير عما يدور بداخل الفرد من فكر ورأي. وفيه تحكي وتشارك بوجهة نظرك، وما تؤمن به، وهنا يبدأ الشخص في الخروج من خلف ستار الأمان ليقول رأيه في بعض المواقف أو الأخبار وحكمه عليها، مثل: يقول طرف للآخر: هل عرفت أن فلانًا سيتزوج فلانة؟ فيرد: آه! فهذا كان متوقعًا. فتقول: لماذا؟ فيرد: لاحظنا كذا وكذا.. وستتعب جدًا بسبب كذا وكذا. أو عندما يقول طرف للآخر: هل عرفت أن القسيس اختار فلانًا ليقود اجتماع الشباب؟ فيرد: آه. وهذا شيء غريب. فيقول الآخر: لماذا؟ فيقول: أعتقد أنه قرار خاطئ، وسيفشل الاجتماع بسبب كذا وكذا. في مثل هذه الحوارات يشعر كل طرف بحرية وأمان في التفكير والتعبير وبالتالي يعرف كل طرف الآخر عن قرب، ولكن في هذا المستوى تكون الحوارات في قضايا عامة أو موضوعات عادية.

المستوى الرابع: «مستوى العاطفة» (المشاركة بما أشعر)، ويرتفع هذا المستوى إلى مستوى التفاهم الحقيقي بما يحمله من تعبير عن العاطفة والمشاعر. وفي هذا

المستوى يشارك كل طرف الآخر ما يحلم به من تطلعات وآمال، وما يشعر به من ضغوط مختلفة، وما يرغب فيه، وما يحتاج إليه من تشجيع أو إشباع، وما يؤلمه، وما يحزنه، ويشاركه بالكثير من أسراره. وهذا المستوى هو الذي يتحقق فيه أعمق صور التفاهم.

المستوى الخامس: «مستوى الشفافية» (المشاركة بحقيقة كل منا). وهذا المستوى يتسم بالشفافية الكاملة التي تعني المشاركة بكل خلجات قلوبنا بصدق كامل في العواطف والمشاعر، كل طرف يشارك بآماله وأحلامه، وما يفرحه وما يحزنه، ونقاط قوته ونقاط ضعفه، وكل طرف يحكي أسراره بلا خجل، ويشارك بضعفاته وسقطاته دون خوف، وكل طرف ينقد الآخر نقدًا بنّاءً. إن هذا النوع من الحوار يتطلب ثقة كاملة، ويحوي قدرًا كبيرًا من المخاطرة، لأن كل طرف يصبح عريانًا ومكشوفًا أمام الآخر. هذه الشفافية هي الطريق الصحيح للتوحد بالآخر.

كيف نصل لمستوى الشفافية في الحوار؟

الحوار عند مستوى الشفافية لا بد وأن يتسم بالاعتراف بالآخر وقبوله والانفتاح عليه. والانفتاح على الآخر يبدأ بالانفتاح على النفس، ويستلزم أن نُسقِط كل الأقنعة التي نرتديها لكي يرانا ويعرفنا الآخر كما نحن، وكذلك يجب على الآخر أن يسقط أقنعته بنفس الأسلوب. وعلى كل طرف أن يكون صادقًا مع الآخر، ويعلن عن رأيه بصراحة، ويعلن عن وجهة نظره في الآخر بشجاعة وحب، فهذا هو الطريق لمعرفة أنفسنا وتطويرها. وبقدر الصراحة والوضوح والتقارب بين الطرفين يكون الحوار أكثر نجاحًا، خاليًا من التأويلات والافتراضات والتحيزات وكل أشكال الغموض والأحكام الغير صحيحة.

ولقد قدم لنا عالما النفس چوزيف لوفت وماري هينغام[٥٥] رسمًا يوضح العلاقة

بين الأنا والآخر. وهذا الرسم يساعدنا في فهم الذات ويقودنا إلى مزيد من النضوج من خلال الانفتاح على النفس وعلى الآخر وهو كالآتي:

١- منطقة الوضوح الكامل ما أعرفه عن نفسي، ويعرفه الآخرون عني.	**٣- المنطقة المظلمة** ما لا أعرفه عن نفسي، ولكن يعرفه الآخرون عني
٢- منطقة الوجه المستتر ما أعرفه عن نفسي، ولا يعرفه الآخرون عني	**٤- منطقة المجهول** ما لا أعرفه عن نفسي، ولا يعرفه الآخرون عني

هذا الرسم عبارة عن أربعة مربعات تشير إلى أربعة جوانب في شخصية كل واحد منا وهي:

١- منطقة الوضوح الكامل: فكل منا لديه منطقة في حياته يعرفها عن نفسه ويعرفها الآخر عنه أيضًا، وقد تكون صفات إيجابية أو سلبية، فقد يكون هناك شخص كريم أو بخيل أو عصبي أو مندفع، ويعرف ذلك عن نفسه والآخر يعرف ذلك عنه أيضًا.

٢- منطقة الوجه المستتر: وهي المنطقة التي تحوي كل الأشياء التي نعرفها عن أنفسنا، ولكن لا يعرفها الآخر عنا، وقد تكون صفات إيجابية أو سلبية، لذلك هي

تشكل الوجه المجهول من شخصيتي بالنسبة للآخر، وهو لا يعرفها إما لعدم قربه مني بالقدر الكافي، أو لأني أخفيها وراء أقنعة معينة، فقد يكون هناك شخص يحب الفلوس جدًا، ويعرف ذلك عن نفسه، ولكن الآخر لا يعرف ذلك. أو قد أكون إنسانًا شهوانيًا وأعرف ذلك عن نفسي لكن الآخر لا يعرف ذلك عني.

٣- **المنطقة المظلمة**: وهي تحوي كل الأشياء التي يعرفها الآخر عني سواء كانت سلبية أم إيجابية، ولكني لا أعرفها عن نفسي فهى خارج وعيي، بينما هي تميز سلوكي وتصرفاتي وظاهرة للعيان. فقد يرى الآخر فيّ أني إنسان متكبر وأكون أنا كذلك فعلاً، ولكني لا أعرف ذلك عن نفسي، بل وأظن في نفسي أني إنسان متواضع. وقد يرى الآخر فيّ أني شخص بخيل، وأكون أنا كذلك، ولكني لا أعرف ذلك عن نفسي بل وأظن أني كريم!

٤- **وهناك منطقة اللاوعي**: وهي تشمل الأشياء المجهولة من شخصيتنا فلا نعرفها عن أنفسنا ولا الآخر يعرفها عنا. وهي أكثر المناطق خفاء وتحتاج إلى مساعدة طبيب نفسي للوعي بها. فقد يكون هناك شخص يعاني من الوسواس القهري ولا يعرف ذلك عن نفسه ولا الآخر كذلك. وهذه المنطقة لا تهمنا في هذه الدراسة، فعندما تزيد عن حد معين عند أي شخص تصبح مرضًا نفسيًا. وما يهمنا هو المناطق الثلاث الأولى.

والإنسان الناضج الذي يريد أن يدخل في علاقة حميمة وعميقة مع شخص ما ويعيش بشفافية معه، هو الذي يسعى باستمرار لتوسيع منطقة الوضوح الكامل، أي المنطقة التي تحوي الأشياء المعروفة له وللآخر، والتي تجعل الحوار مع الآخر يتم بدون تشويه أو اضطراب أو تأويل، حيث أن العلاقات تكتسب درجة كبيرة من الشفافية، ولكن لا بد لهذه الشفافية أن تكون متبادلة، وإلا تحولت العملية إلى تعرية

مؤذية للذات أو للآخر. لذلك يحتاج الانفتاح هنا إلى ثقة متبادلة وحب صادق ونضوج ووعي حقيقي. ويتم توسيع منطقة الوضوح الكامل من خلال عمليتين أساسيتين لابد منهما:

أ- تضييق منطقة الوجه المستتر:

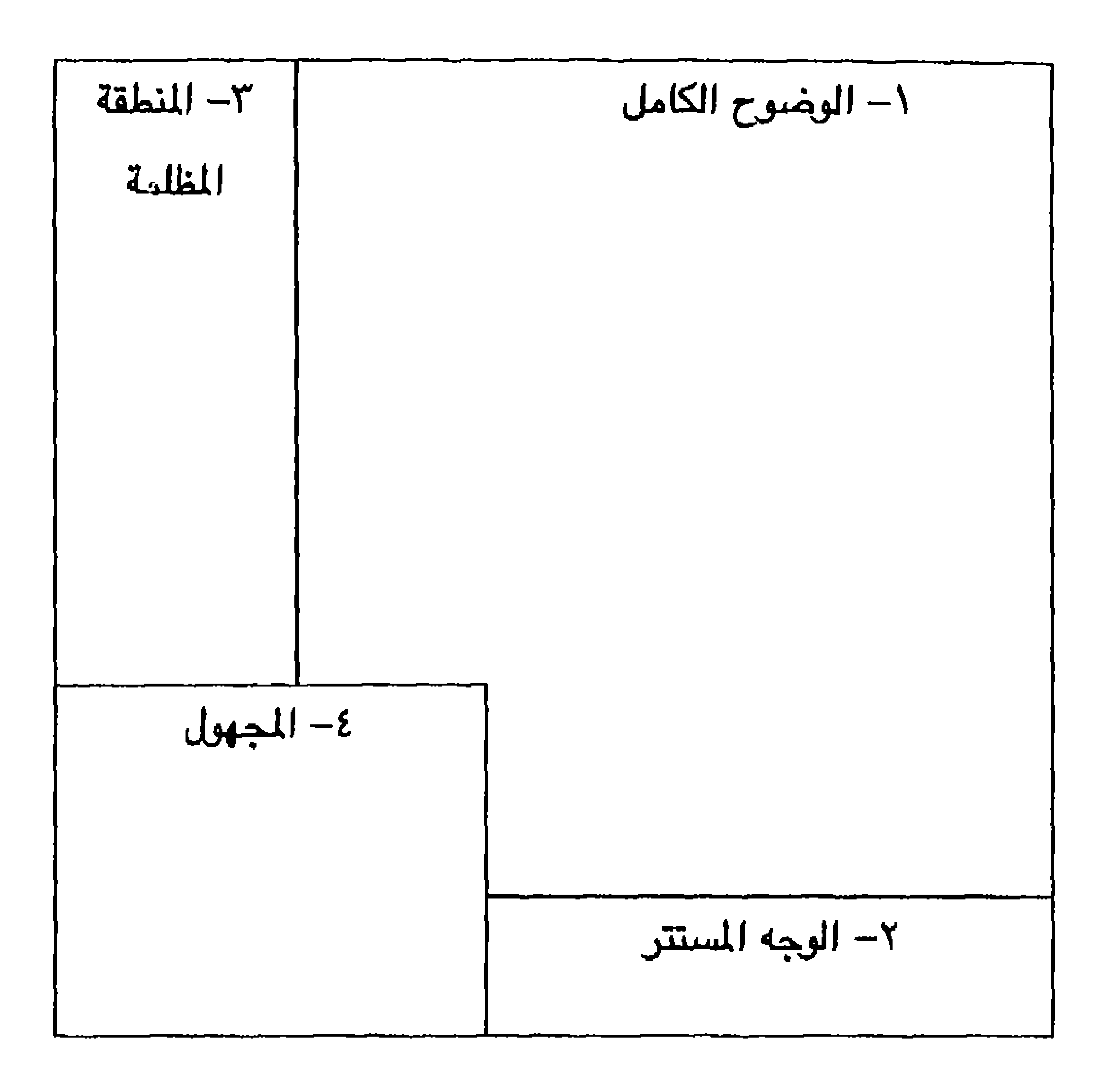
وذلك بأن أعرِّف الآخر كل ما أعرفه عن نفسي وميولي واتجاهاتي ودوافعي واحتياجاتي ومبادئي ومشاكلي بشكل يساعده على وضوح الرؤية، وفهمي فهمًا حقيقيًا وكاملاً، وهذا يُلزمني أن أكون صادقًا وصريحًا معه وأن أُسقِط كل الأقنعة في التعامل معه فيكون الشكل كالآتي:

١- الوضوح الكامل	٣- المنطقة المظلمة
٢- الوجه المستتر	٤- المجهول

اتسعت منطقة الوضوح الكامل من خلال الحد من منطقة الوجه المستتر بكشف نفسي للآخر

ب- **تضييق المنطقة المظلمة**: وذلك من خلال معرفة ما يقوله الآخر عني ولا أعرفه أنا عن نفسي. فأعرف كيف يراني الآخر، وأي نوع من الناس أنا بالنسبة له، ما هي

نقاط القوة ونقاط الضعف التي يراها فيّ، وما هي المعايير التي تحكم تصرفاتي معه من وجهة نظره. هذه العملية تساعدني على معرفة ذاتي أكثر، فأعرف العديد من الصفات والتصرفات التي تميزني وأقوم بها بشكل تلقائي دون أن أعيها. فيصبح الرسم كالآتي:



زيادة منطقة الوضوح الكامل بالحد من المنطقة المظلمة

فكلما زادت منطقة الوضوح الكامل كلما كان الشخص أكثر نضوجًا، ولكن هذا لا يتم إلا بانفتاحنا على أنفسنا وعلى الآخر، وبانفتاح الآخر علينا. إلا أن هذا

الانفتاح المتبادل ليس بالعملية السهلة، فهو يحتاج إلى مجهود كبير من الطرفين، وشعور بالأمان من نحو الآخر، كما يحتاج إلى شجاعة قبول النقد من الآخر، والقدرة على مراجعة النفس. كما يحتاج إلى قدر كبير من المخاطرة للخروج من القوقعة ذات الجدران السميكة التي تحيط بنا وتشكِّل درع الحماية الذاتية لنا. وهذا كله لا يتم إلا في جو إنساني ناضج، وعلاقات راشدة، متبادلة، وتَقبل الاختلاف في الرأي والخلفيات والقيم والإتجاهات، وأن نحب بلا شروط.

ولكي نصل إلى هذا المستوى من التفاهم والتناغم مع شخص ما علينا أن نمارس الآتي:

- يجب أن نواظب على تخصيص جزء من وقتنا للحوار البنّاء بصفة مستمرة.
- يجب أن نحرص على التكلم بحرية وانطلاق مهما كانت الظروف.
- يلزم أن نبني الثقة بيننا، وفي نفس الوقت نقلل من مساحة سوء التفاهم واستخدام الأساليب الدفاعية في الحوار.
- نحتاج أن نحرص على التكلم بصراحة وبصدق في كل الأمور مهما كانت حساسيتها.
- يجب أن نحرص على إعادة بناء التفاهم بسرعة بعد فترات الأزمات أو التصدعات في العلاقة.
- من المهم أن تكون لنا شركة روحية فنواظب على قراءة الكتاب المقدس والصلاة معًا باستمرار.

أن لا نضع المشكلات بيننا بل تحت أرجلنا:

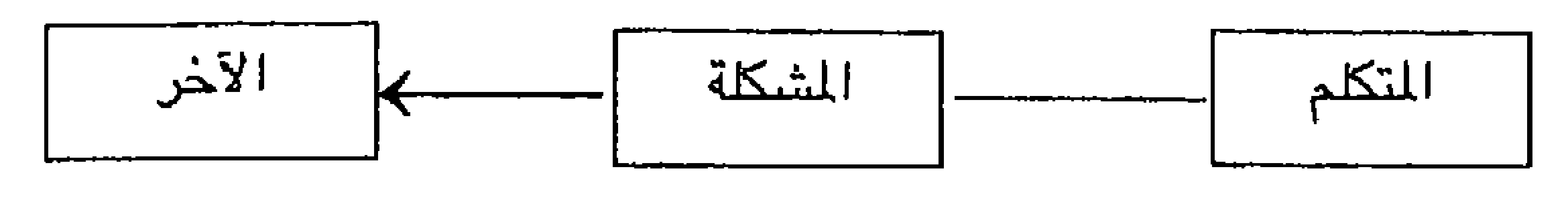
وهل تخلو الحياة من مشكلات ومن اختلافات في وجهات النظر؟ كلا. بل يجب أن نتخذ من المشكلات التي تحدث باستمرار، مجالاً لاكتساب قدرات التعامل الإيجابي مع الآخر، من خلال الخروج من الذاتية والاقتراب من الموضوعية، وفرصة لكي نثبت للآخر أننا نحبه بلا شروط.

فحينما نختلف حول موضوع ما يظهر معدن الحب، هل أتمسك برأيي وأقلل من شأن رأي الآخر (وهذا يعني بالطبع أني أقلل من شأن الآخر نفسه)، أم أني أقدره كشخص ومن ثم أقدر رأيه؟ وهل أخلط بينه وبين رأيه بمعنى أن أعادي الشخص لأن رأيه مخالف لرأيي، أم أني أفصل ما بين الشخص ورأيه فيكون الاختلاف في الرأي لا يفسد للود قضية؟ وهل الاختلاف يجعل محبتي له تفتر وتضعف؟ وهل حبي له مرتبط بمدى توافقه معي في الفكر والرأي أم إني أقدر فكره ورأيه وتميزه كشخص؟

فحينما تواجهك مشكلة مع شريك حياتك أو صديقك لا تضع المشكلة عقبة بينك وبينه، لأن كلاً منكما سيرى المشكلة ويركز فيها بصورة تحجب عنه رؤية الآخر بوضوح، وكأنه يرى وجه شريكه من خلال المشكلة فيبدو له مشوهًا أو غير واضح المعالم. وعندما يكون تركيزنا على المشكلة لا نستطيع أن نرى تميز الآخر وإيجابياته وجماله، إلى جانب أنك تحتاج أن ترى وجه الآخر كي تفهم انطباعاته ومقاصده من خلال ملامحه ونظرات عينيه، وتعبيراته ونغمة صوته..

هنا تحجب المشكلة كل ذلك «عنك» وتجعلك تصطدم به محاولاً أن تفرض رأيك غير مُحتَرِم لرأيه، وهنا تنحرف من الموضوعية (التركيز على موضوع المشكلة بحياد)

إلى الذاتية (إرضاء ذاتك على حساب الآخر).



المشكلة تحجب وجه كل منكما عن الآخر

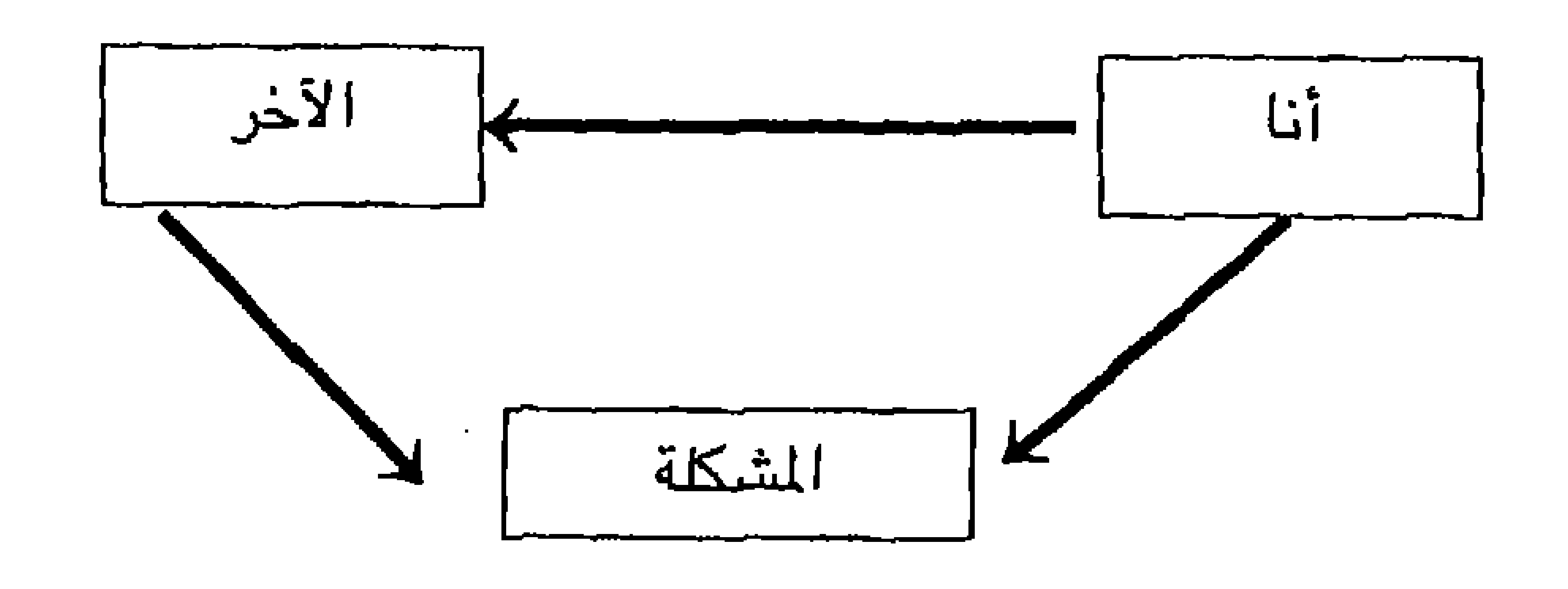
أما حينما تضعان المشكلة تحت أرجلكما فإنكما سترونها أكثر وضوحًا، لأنكما تريانها هذه المرة ليس من جانب واحد بعيني شخص واحد بل من جانبين بعيون شخصين. كذلك وأنتما خارج المشكلة تستطيعان حلها بسهولة.

هناك قصة طريفة تُحكَى عن أب توفي، تاركًا سبعة عشر جملاً لأبنائه الثلاثة، على أن توزع كالتالي: نصفها لابنه الأكبر، وثلثها لابنه الأوسط، والتسع للأصغر. حاول الثلاثة تقسيم التركة بهذا الشكل؛ ولكنهم فشلوا في التوصل إلى حل؛ لأن الرقم ١٧ لا يقبل القسمة على اثنين أو ثلاثة أو تسعة؛ فتطور الخلاف بينهما وكادت تحدث كارثة، وأخيرًا لجأ الأبناء إلى رجل عجوز حكيم في القرية التي يعيشون فيها. وبعد تفكير عميق.. قال لهم: «لماذا لا تأخذوا جملي أنا، وتحاولوا القسمة من جديد؟» وبالفعل عندما أصبح العدد ثمانية عشر جملاً استطاع الابن الأكبر أن يأخذ نصفها، أي تسعة جمال، واستطاع الابن الأوسط أن يأخذ ثلثها، أي ستة جمال، وأخذ الابن الأصغر تسعها، أي جملين. وكان حاصل جمع تسعة وستة واثنين هو سبعة عشر، وبهذا الشكل.. تبقى معهم جملاً فأخذه الرجل العجوز الحكيم مرة أخرى.

عندما تضعان المشكلة بينكما، سوف تبدو بلا حل، مثل مشكلة السبعة عشر

جملاً، ولكن عندما تضعان المشكلة تحت أرجلكما وتأخذان خطوة بعيدًا عنها؛ لتنظرا إليها برؤية جديدة، ستتوصلان إلى الجمل الثامن عشر مثلما فعل الرجل العجوز الحكيم. وقد يكون هذا الجمل عبارة عن سياسة الاختراق، التي تتيح لكما وتمكنكما من الاختراق عن طريق الالتفاف حول المشكلة بشكل مباشر، ومعرفة أسبابها، وظروف حدوثها، والدوافع المحيطة بها، والتصرف بأسلوب غير تقليدي، يقوم على أن يعامل كل منكما الآخر بحب واحترام، لا يحاول فيه كل طرف تغيير رأي الآخر بالضغط المباشر عليه، بل بمحاولة تغيير الجو العام المحيط بالمشكلة، ومحاولة الوصول إلى الطريق الثالث الذي لم يكن يخطر ببالنا، فهدف كل منا ليس أن يكسب معركة بل أن يكسب حب الآخر واحترامه وتقديره.

والأهم من ذلك كله أنكما عندما تضعان المشكلة تحت أرجلكما هذه المرة سوف تريان بعضكما بعضًا بأكثر وضوح، تتلاقى عيونكما بسهولة فيستشعر كل منكما مشاعر الآخر، ويستنير كل منكما بنور الآخر، ويشعر كل منكما بالآخر. وسواء أمكنكما حل المشكلة فورًا أو تم تأجيل الحل للتفاوض فإن علاقتكما ستظل كما هي.



• وفوق الكل علينا أن نمارس الغفران عمليًا في علاقتنا. فبدون غفران لن تكون هناك علاقة، وربما تبدأ أخطاء الماضي في الظهور على سطح العلاقة وتؤثر بذكرياتها السيئة على نقاء العلاقة. إلا أن الغفران يمحو الماضي بآلامه. وقرار الغفران (كما يقول روبرت وروزماري بارنز)[٥٦] هو المفتاح لكل الأبواب المغلقة، لأنه فعل إرادي واختياري يجب أن يتخذه كل طرف تجاه الطرف الآخر.

أخيرًا أترك معك صلاة أحد القديسين

«يارب علمني أن لا أصمت متى كان الكلام واجبًا،

وأن لا أتكلم متى كان الصمت واجبًا.

علمني متى أصمت ومتى أتكلم».

قيِّم نفسك

أود أن أختم معك هذه الدراسة باختبار يساعدنا على تقييم أنفسنا، ويوضح لنا مدى قدرتنا على إدارة الحوار الراقي. وأرجو أن تقرأ كل عبارة بعناية، وتفكر فيها جيدًا.

في القائمة الأولى تجد اثنتي عشرة عبارة، أمام كل منها أربعة اختيارات وهي: «دائمًا» وتعطي (٣) درجات، وتعني أن الصفة دائمة الحدوث. و«عادة» وتعطي (٢)، وهي تعني أن الصفة غالبًا ما ينفذها الشخص بشكل مكثف. و«أحيانًا» وتعطي (١) وتعني أن الصفة معتدلة الحدوث أو التنفيذ لدى الإنسان. و«نادرًا» لا تعطي شيئًا، وتعني أن هذه الصفة غير موجودة في الشخص.

وفي القائمة الثانية تجد اثنتي عشرة عبارة أخرى، أمام كل عبارة نفس الأربعة

اختيارات، ولكن «دائمًا» لا تعطي شيئًا، و«عادة» تعطي درجة واحدة (١)، و«أحيانًا» تعطي درجتين (٢)، و«نادرًا» تعطي (٣) درجات.

اجمع الدرجات وستجد المقياس بعد الجدولين.

م	الصفة	دائمًا	عادةً	أحيانًا	نادرًا
١	لديك القدرة على تحكيم عقلك والسيطرة على انفعالاتك.				
٢	تحرص في كلامك على أن لا تسيء إلى المستمع، ولا إلى أي شخص غائب.				
٣	تسمع لرأي من ينتقدك باهتمام حتى النهاية.				
٤	تقدم نقدك للشخص الآخر دون أن تجرح مشاعره.				
٥	تقدم وجهة نظرك دون أن تقلل من وجهة نظر الآخر.				
٦	لديك القدرة على أن تجاوب بهدوء على سؤال وُجِّه إليك بعنف.				
٧	تخشى من اتهام شخص في غيابه وتقترح أن تتاح له فرصة للدفاع عن نفسه.				

٨	تفترض حسن النية في المتكلم إلى أن يثبت العكس.				
٩	تُفضِّل أن تكون صادقًا مع المستمع مهما كلفك ذلك من ثمن.				
١٠	تحترم رأي المتكلم حتى لو كنت غير مقتنع برأيه.				
١١	تستطيع أن تعبر عن وجهة نظرك بهدوء وبكلمات واضحة.				
١٢	يهمك أن تكسب الشخص الذي تناقشه قبل القضية.				

م	الصفة	دائمًا	عادةً	أحيانًا	نادرًا
١	تؤثر على الآخرين بارتفاع الصوت.				
٢	تقاطع المتحدث لتدلي بدلوك في الحديث.				
٣	تقول أشياء تؤذي مشاعر الآخرين.				
٤	يغمرك الغيظ عندما تسمع من ينتقدك.				

٥	تشعر بالغضب والغيظ عندما يُرفَض طلبك.				
٦	من وجهة نظرك يتوقف نجاح الحوار على مدى إصغاء الآخر لك.				
٧	سوء فهم المستمع لك يدفعك لتتكلم بصوت مرتفع.				
٨	المتحدث العصبي يزيدك عصبية وانفعالاً.				
٩	من وجهة نظرك تعتبر الحوار ناجحًا كلما استطعت أن تقنع المستمع بما تريد.				
١٠	تميل إلى التهكم على المتكلم المتغطرس.				
١١	تصر على رأيك.				
١٢	تشعر بالإهانة إذا لم يؤخَذ برأيك.				

النتيجة

إذا كانت النتيجة (٢٤) فأنت محاور غير ناجح. وإذا كانت (٤٨) فأنت على الطريق. وإذا كانت (٧٢) فأنت محاور جيد.

المراجع

١- أمير تاج الدين. الحوار الناجح. القاهرة: كنوز للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨.

٢- إبراهيم حسن محمد - دكتور. تكنولوجيا التعليم وزيادة التفوق. القاهرة: مجموعة إبراهيم حسن لاستشارات الجودة والتدريب، ١٩٩٦.

٣- أحمد حسين اللقاني - دكتور. المناهج بين النظرية والتطبيق. القاهرة: عالم الكتب، ١٩٨١.

٤- أحمد المهدي عبد الحليم - دكتور. إعادة بناء التعليم لماذا وكيف؟. القاهرة: دار الشروق، ١٩٩٩.

٥- إسماعيل علي سعيد - دكتور. الاتصال والرأي العام. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٦.

٦- أنطونيوس كمال حليم - القس. الكلمة في التربية المسيحية. القاهرة: كنيسة مار مينا بشبرا، ١٩٩٦.

٧- أنور محمد الشرقاوي - دكتور. التعليم نظرياته وتطبيقاته. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٧.

٨- تشارلز ر. رايت. المنظور الاجتماعي للاتصال الجماهيري. - ترجمة: محمد فتحي. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٨٣.

٩- ج. م. برايس. يسوع المعلم العظيم. بيروت: المنشورات المعمدانية، ١٩٦٠.

١٠- جمعة سيد يوسف - دكتور. سيكولوچية اللغة والمرض العقلي. سلسلة عالم المعرفة. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٠.

١١- چودسون سويهارت. التفاهم والتواصل في الزواج. ترجمة د. سامح جميل. القاهرة: دار النشر الأسقفية.

١٢- چوزيف صابر. زواج بلا مشاكل. القاهرة: دار الثقافة، ١٩٩١.

١٣- چون ستوت - القس. الكرازة في عالم معاصر. القاهرة: دار الثقافة، ١٩٩٥.

١٤- جيهان أحمد رشتي - دكتورة. الأسس العلمية لنظريات الإعلام. القاهرة: دار الفكر العربي، ١٩٧٨.

١٥- حسن محمد وجيه - دكتور. مقدمة في علم التفاوض الاجتماعي والسياسي. سلسلة عالم المعرفة. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٤.

١٦- حسين كوجك - دكتور. مناهج وتدريس. القاهرة: عالم الكتب، ١٩٨٣.

١٧- خيري خليل الجميلي - دكتور. الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٧.

١٨- ديل كارنيجي. فن الخطابة. بيروت: دار ومكتبة الهلال، ١٩٨٥.

١٩- ديل كارنيجي. كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس. القاهرة: مكتبة الخانجي، ١٩٥١.

٢٠- رضا أحمد إبراهيم - دكتور. نظم التعليم في دول العالم المعاصر. القاهرة: مؤسسة سعد سمك، ١٩٨١.

٢١- زكريا إمام - دكتور. الإعلام والاتصال بالجماهير. القاهرة: مكتبة الأنجلو، ١٩٨١

٢٢- سامي يوسف ـ دكتور. كيف تبني جسورًا نحو الآخرين؟ القاهرة: سامي يوسف، ٢٠٠٠.

٢٣- سامية محمد جابر - دكتورة. الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعة، ١٩٩٠

٢٤- سعيد سراج - دكتور. الرأي العام، مقوماته وأثره في النظم السياسية المعاصرة. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٨٦.

٢٥- سيد عويس. هتاف الصامتين. القاهرة: الهيئة العامة للكتاب، ٢٠٠٠م.

٢٦- شبل بدران - دكتور. صناعة العقل. القاهرة: كتاب الأهالي، ١٩٩٣.

٢٧- صلاح فضل - بلاغة الخطاب وعلم النص. سلسلة عالم المعرفة. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٢.

٢٨- صديق محمد عفيفي. التربية الخلقية في المدرسة المصرية. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ٢٠٠٣

٢٩- صموئيل حبيب - دكتور القس. فن الحوار. القاهرة: دار الثقافة، ١٩٩٤.

٣٠- صموئيل حبيب - دكتور القس. كيف تتعامل مع شخصيات صعبة؟. القاهرة: دار الثقافة، ١٩٩٤.

٣١- صموئيل حبيب - دكتور القس. كيف تكوِّن علاقات ناجحة؟ القاهرة: دار الثقافة، ١٩٩٥.

٣٢- عادل حليم - دكتور. الحوار الزوجي. القاهرة: مكتبة أسقفية الشباب، ٢٠٠٦.

٣٣- عبد الرحيم الرفاعي. الراديو ذلك الصندوق السحري. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ٢٠٠٠م.

٣٤- عزت شاكر - القس. الحوار: احتياج، فن، حضارة. القاهرة: دار الطباعة القومية، ١٩٩٩.

٣٥- عزت شاكر - القس. فن صناعة المستقبل. القاهرة: الكنيسة الإنجيلية بالشرابية، ١٩٩٥.

٣٦- غوستاف لوبون - دكتور. سيكولوچية الجماهير. ترجمة هاشم صالح. بيروت: دار الساقي، ١٩٩١.

٣٧- فانس بكارد. إنهم يصنعون البشر. ترجمة زينات الصباغ. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٩٧.

٣٨- فايز مراد مينا - دكتور. منهج التعليم في الوطن العربي بين الجمود والتجديد. القاهرة: دار سعاد الصباح، ١٩٩٢.

٣٩- كليد م. نارامور. كيف تبني جسورًا نحو الآخرين؟ تعريب د. سامي يوسف. القاهرة، ٢٠٠٠.

٤٠- مجدي جرجس - القس. فن الاتصال ورسالة الإنجيل. القاهرة: دار الثقافة، ١٩٩٥.

٤١- محمد عبد القادر حاتم - دكتور. الرأي العام وتأثره بالإعلام والدعاية. القاهرة: الهيئة المصرية للكتاب، ١٩٩٣.

٤٢- محمد الجوهري - دكتور، وآخرون. علم الاجتماع ودراسة الإعلام والاتصال. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٢.

٤٣- محمد عبد الرحيم عدس - دكتور. فن الإلقاء. الأردن: دار الفكر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.

٤٤- محمد عبد الغني حسن - دكتور. مهارات الاتصال. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، ١٩٩٦.

٤٥- محمد عبد الغني حسن - دكتور. مهارات التفاوض. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، ١٩٩٧.

٤٦- محمد السيد فهمي - دكتور. تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥.

٤٧- محمد الهادي عفيفي - دكتور. في أصول التربية. القاهرة:مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٩.

٤٨- محمد عبد الرحمن الحضيف - دكتور. كيف تؤثر وسائل الإعلام. الرياض: مكتبة العبيكان، ١٩٩٤.

٤٩- محمد رؤوف حامد - دكتور. إدارة المعرفة. سلسلة اقرأ. القاهرة: دار المعارف، ١٩٩٨.

٥٠- محمود قمبر - دكتور. التربية وترقية المجتمع. مركز ابن خلدون، ١٩٩٢.

٥١- مصطفي حجازي - دكتور. الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة. بيروت: دار الطليعة، ١٩٨٢.

٥٢- مصطفي ناصف - دكتور. اللغة والتفسير والتواصل. سلسلة عالم المعرفة. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٥.

٥٣- مصطفي فهمي - دكتور. أمراض الكلام. القاهرة: مكتبة مصر، ١٩٧٥.

٥٤- مفيد جميل - دكتور. اخترت أن أتزوج. القاهرة: الكنيسة الإنجيلية بقصر الدوبارة، ١٩٩٩.

٥٥- مكرم نجيب - د. القس. إشكاليات الفكر الديني الراهنة في المجتمع المصري. القاهرة: دار الثقافة، ٢٠٠١م.

٥٦- ملفين ل. ديفلير، ساندرابول روكيتسى. نظريات وسائل الإعلام. ترجمة كمال عبد الرؤوف. القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، ١٩٩٢.

٥٧- موريس أسعد وآخرون. إسهامة مجلس كنائس الشرق الأوسط في التعليم. القاهرة: مجلس كنائس الشرق الأوسط، ١٩٨٧.

٥٨- موريس أديب جهشان - دكتور. فن الإعلام. بيروت: المركز اللوثري للخدمات الدينية في الشرق الأوسط، ١٩٩٠.

٥٩- نجاة علي. فن الإلقاء بين النظرية والتطبيق. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٦.

٦٠- هبة الله صبري سليمان. فن الاقناع. الجيزة: مكتبة النافذة، ٢٠٠٨.

٦١- هربرت شيللر. المتلاعبون بالعقول. ترجمة عبد السلام رضوان. سلسلة عالم المعرفة. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٩.

٦٢- هربرت شيلر. الاتصال والهيمنة الثقافية، ترجمة د. وجيه سمعان. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٩٣.

٦٣- والتر ج. أونج. الشفاهية والكتابية. ترجمة د. حسن البنا عز الدين. سلسلة عالم المعرفة. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٤.

٦٤- وليم. ج. ماكولاف. فن التحدث والإقناع. ترجمة وفيق مازن. القاهرة: دار المعارف، ١٩٩٤.

٦٥- ويليام أوري. فن التفاوض. ترجمة د. نيفين غراب. القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، ١٩٩٤.

٦٦- يوسف مرزوق - دكتور. مدخل إلى علم الاتصال. القاهرة: مكتبة الأنجلو، ١٩٨٦.

٦٧- يوسف مظلوم - الأب. وسائل الإعلام والعقل العربي. مذكرة، ١٩٩٢.

٦٨- يوسف ميخائيل أسعد ـ دكتور. فن المقابلات. القاهرة: دار غريب، ٢٠٠١.

69- F.C. Bartlett. Political propaganda, Cambridge university press, 1940.

70- Smith D. Creating understanding, Portland, oregon, 1989.

71- Kraft C.H. communication theory for Christian witness, Abingdon Nashville, 1983.

72- Creativity in teaching, prggy Brogan and others, U.S.A Wadsworth publishing, 1961.

73- Cartwright. Some principles of mass persuasion, U.S.A. 1949.

74- Myers Gail. The Dynamics of human communication, New York, 1988.

75- Swets Pawlw. The art of talking, New York, 1983..

76- Waldo W. Braden and Mary Louise Gehring. Speech practices. Harper Brothers, U.S.A. 1958.

77- Alice Miel. Creativity in teaching. Wadsworth publishing company, U.S.A. 1967.

78- Randolph Crump Miller. Education for Christian living Prentice-Hall, Inc. U.S.A. 1959.

79- Martin Anderson. The speaker and his audience. New York: Harper and Row publishers, 1974.

80- Charles Barlow. Effective speech communication Nashville: Abingdon press, 1988.

81- Linkugel Buchler-Speech communication. New York Harper and Row publishers, 1982.

82- Al Fasol . Aguide to self improvement in sermon delivery. Baker book house company, U.S.A. 1988.

للمؤلف

١- أؤمن بالشفاء الإلهي — دار الثقافة ١٩٩٥.

٢- فن صناعة المستقبل — الكنيسة الإنجيلية بالشرابية ١٩٩٦.

٣- الكنيسة تدرك وتعلن — دار الثقافة ١٩٩٧.

٤- أجوبة ليست سهلة (ترجمة) — دار الثقافة ١٩٩٨.

٥- الحوار: احتياج، فن، حضارة — الكنيسة الإنجيلية بمصر الجديدة ١٩٩٩.

٦- ملوك يهوذا — دار الثقافة ١٩٩٩.

٧- كنيسة بلا أسوار — الكنيسة الإنجيلية بمصر الجديدة ٢٠٠٠.

٨- من المسئول عن الشر والألم — دار الثقافة ٢٠٠١.

٩- الكنائس السبع وقضايا العصر — دار الثقافة ٢٠٠٢.

١٠- الملك الألفي — مجلس العمل الرعوي والكرازي ٢٠٠٢.

١١- الهيكل الأخير — دار الثقافة ٢٠٠٢.

١٢- فن الخطابة — دار الثقافة ٢٠٠٤.

١٣- كيف تتخذ قرارًا بحسب فكر الله؟

لوجوس ٢٠٠٥.

١٤- لماذا جُرِب المسيح — دار الثقافة ٢٠٠٦.

١٥- الإبداع في الإلقاء — الكنيسة الإنجيلية بمدينة نصر ٢٠٠٦.

١٦- فن إدارة الحياة — دار الثقافة ٢٠٠٧.

١٧- هل يمكن أن نُشفَى من مشاعر المرارة؟

الكنيسة الإنجيلية بمدينة نصر ٢٠٠٩.

١٨- أصعب الآيات في الكتاب المقدس.

الكنيسة الإنجيلية بمدينة نصر ٢٠٠٩.

١٩- شخصيات ميلادية — لجنة خلاص النفوس للنشر ٢٠١٠.

الهوامش

١- د. مصطفى حجازي. الإتصال الفعَّال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ص١٥.

٢- د. القس صموئيل حبيب. فن الحوار، ص ٨ و ١١.

٣- د. القس چون ستوت. الكرازة في عالم معاصر، ص٩٣.

٤- د. القس مكرم نجيب. إشكاليات الفكر الديني الراهنة في المجتمع المصري، ص٧٧.

٥- أمير تاج الدين. الحوار الناجح، ص٣٣.

٦- د. عادل حليم. الحوار الزوجي، ص٧٩.

٧- د. القس مكرم نجيب، ص٨٤.

٨- د.ميلاد حنا. الأعمدة السبعة للشخصية المصرية، ص٧٩.

٩- أخويات عائلات مريم. حوار الزوجين. تعريب حليم عبدالله وأنطوان نعمه، ص٢٣.

١٠- أخويات عائلات مريم. حوار الزوجين. تعريب حليم عبدالله وأنطوان نعمه، ص٢٥.

١١- چوزيف صابر. زواج بلا مشاكل، ص٥٢.

١٢- مصطفى حجازي. الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ص٦٩.

١٣- إبراهيم إمام - دكتور. الإعلام والاتصال الجماهيري، ص٧٧.

١٤- سامية محمد جابر. الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، ص١٦٩.

١٥- د. إبراهيم إمام. الإعلام والاتصال بالجماهير، ص١٤٨.

١٦- مجدي جرجس. فن الاتصال ورسالة الإنجيل، ص١٨٩.

١٧- چيهان أحمد رشتي. الأسس العلمية لنظريات الإعلام، ص٣٦٧.

١٨- وليم ماكولاف. فن التحدث والإقناع، ص٨٦.

19- Charles Bartow. Effective speech communication. P. 261

20- Myers Gail. The dynamics of human communication. P. 246.

٢١- ديل كارنيجي. فن الخطابة، ص٩٨.

22 - Al Fasol . Aguide to self improvement in sermon delivery .p. 94.

٢٣- د. محمد عبد الغني حسن هلال. مهارات الإتصال، ص١١٩.

٢٤- الأب فرانس ڤان درلوخت. الإصغاء والحب، ص١٣.

٢٥- سوزان هتلر. القوة في الاثنين، ص٧٤.

٢٦- يوسف مرزوق. مدخل إلى علم الاتصال، ص١٧٣.

٢٧- والتر أونج. الشفاهية والكتابية. ترجمة حسن البنا عز الدين، ص٦٢.

٢٨- ڤانس بكارد. إنهم يصنعون البشر. ترجمة زينات الصباغ، ص٣٠.

٢٩- ديل كارنيجي. فن الخطابة، ص٩٤.

30- Karl Menninger & Jeanetta Lyle, Love against hate, N.Y. 1942 .

٣١- إبراهيم إمام. الإعلام والاتصال بالجماهير، ص١٤٩.

٣٢- د. چيهان أحمد رشتي. الأسس العلمية لنظريات الإعلام، ص٦٢٦.

٣٣- سامية محمد جابر. الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، ص١٩٤.

٣٤- د. نفيسة محمد باشري. السلوك الإنساني في المنظمات، ص٢٠٩.

٣٥- محمد عبد القادر حاتم. الرأي العام وتأثره بالإعلام والدعاية، ص٢٥١.

٣٦- ديل كارنيجي. فن الخطابة، ص٩٦.

٣٧- القس/ أنطونيوس كمال. الكلمة في التربية المسيحية، ص٧٦.

٣٨- الدكتور/ يوسف مرزوق. مدخل إلى علم الاتصال، ص٦٧.

٣٩- ديل كارنيجي. فن الخطابة، ص٧٩.

40- Randolph Crump Miller. Education of Christian living, P.186.

٤١- مجدي جرجس. فن الاتصال ورسالة الإنجيل، ص٨٧.

٤٢- وليم ماكولاف. فن التحدث والإقناع. ترجمة وفيق مازن، ص١٢٧.

٤٣- دكتور خيري خليل الجميلي. الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، ص٢٥٣.

٤٤- د. سيد عويس. هتاف الصامتين، ص٢٢.

٤٥- موريس أديب جهشان. فن الإعلام، ص ٨٦.

٤٦- إبراهيم إمام - د. الإعلام والاتصال الجماهيري، ص ٧٨.

47- Elizabeth Achtemeier. Creative Preaching, P. 27.

48- Emery Ault: Introduction to mass communication, P. 18.

٤٩- دكتور مصطفى حجازي. الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ص١٢.

50- Myers Gail. The Dynamics of human communication, P. 171

51 Alan H. Monroe : Principles and types of speech, P. 34

52- Swets Pawl, The art of talking, p. 59.

٥٣- د. سامية محمد جابر ، الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث ، ص ٧٣.

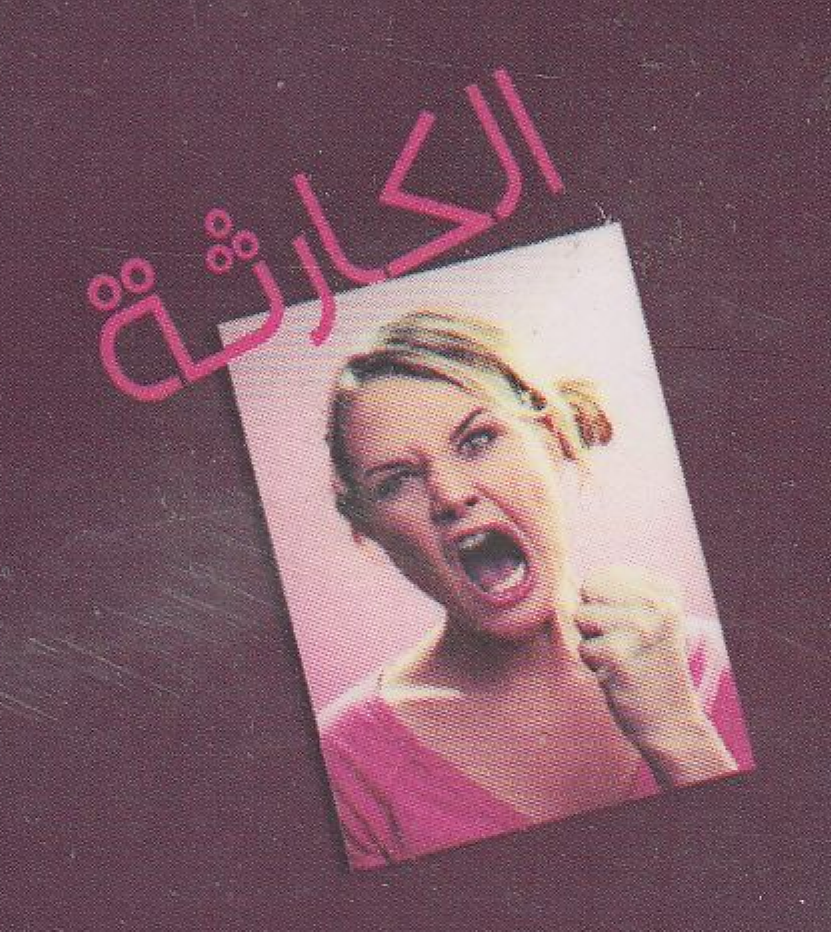
٥٤- روبرت وروزماري بارنز. لنتحدث سويًا، ص ٧٥.

٥٥- د. مصطفى حجازي. الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ص ١٩٨.

٥٦- د. مفيد جميل. اخترت أن أتزوج، ص ١١٣.







ما هي سمات الحوار الراقي؟

كيف تتحاور مع الشخصيات الصعبة؟

ما هو مفهوم الانتصار في الحوارات غير الجدلية؟

كيف تستطيع استخدام لغة الجسد بنجاح في حوارك مع الآخرين؟

نحن مختلفون، متعددوا الاتجاهات والعقائد والآراء.. الحوار الناضج هو الطريق الوحيد للوصول إلى الحق، فبدون حوار ناجح يتحول البيت إلى قبر، وتصبح مجتمعاتنا فوضى، ويتحول الوطن إلى غابة، ويتحول الجسد الواحد إلى أشلاء متناثرة وتتحطم العلاقات الزوجية.

الحوار هو انعكاس لشخصياتنا ومدى عمقها، هو انعكاس لقدرتنا على قبول الآخر وبالأحرى قبول أنفسنا، وهل نقف على أ[illegible] بها خوف وهروب من مواجهة أنفسنا ومواجهة الآخر [illegible] أن نتعلم الحوار خاصة في مجتمعاتنا الشرقية التي [illegible] العقل والعيش بحسب قوالب فكرية وثقافية متوارثة [illegible]



هذا الكتاب الذي بين يديك من أفضل الكتب التي [illegible] تعلم كيف تقيم حوارًا صادقًا وحقيقيًا وناضجًا، وس[illegible] أنك ستحتاج لأن تقرأه مرات أخرى.



١٠١٠٨٨٨٨